



**RECUEIL  
DE  
FORMATIONS  
2016**

# SOMMAIRE

INTITULE DE LA FORMATION	pages
<b>I – ACCOMPAGNEMENT MÉTIER</b>	
<b>Accompagner les familles endeuillées</b>	8 – 9
<b>Accompagnement de la mise en œuvre de la CTG</b>	10 – 11
<b>Approche de l’Interculturalité</b>	12 – 13
<b>Atelier d’échange de pratiques et de partage d’expériences pour une meilleure intégration des nouveaux embauchés</b>	14
Budget d’Action Sociale	15
Budget Unique de Gestion	16
<b>Connaissance des partenaires</b>	17 – 18
Démarche Qualité intégrée	19 – 20
Droit de la Famille	21 – 22
Enfin comprendre les règles budgétaires	24
Fonction de vérification dans la Maîtrise des Risques	25
Actualisation à la fonction de vérification dans la MDR	26
Formation à la relation pédagogique pour formateurs occasionnels CAF – intercaf	27
Formation à la relation pédagogique pour formateurs occasionnels CAF – intracaf	28 – 29
Formation des référents techniques	30 – 31
<b>Gérer la Réclamation : un tremplin pour une progression de la qualité de service</b>	32
<b>La prise en charge des victimes de violences conjugales</b>	33 – 34
⇒ <b>Violences au sein du couple : un phénomène de société</b>	
⇒ <b>Co-construire une offre de service pour les victimes de violences conjugales</b>	
<b>Professionalisation de la fonction d’appui au pilotage</b>	35 – 36
<b>II – ACTION SOCIALE</b>	
<b>Analyse de pratiques des Travailleurs Sociaux</b>	38 – 39
Animateur participatif	40
Maîtriser le diagnostic financier des équipements sociaux – <u>Module 1 et Module 2</u>	41 à 43
Gestion des relations partenariales et négociation	44
Intercommunalité et réformes territoriales	45 – 46
<b>III – CONTENTIEUX ET RECOUVREMENT</b>	

Focus Thématique Contentieux	47 à 51
❖ Mener la procédure de saisie des rémunérations	48
❖ Mieux chercher pour mieux recouvrer	49
❖ Bailleur – Débiteur : quelles procédures mettre en œuvre ?	50
❖ Maîtriser ses relations avec les huissiers de justice	51
<b>La Procédure de Surendettement</b>	52 – 53
Formation nationale PROCESSUS RECOURS ET RECOUVREMENT	54
<b>IV – DEVELOPPEMENT DES CAPACITÉS MANAGÉRIALES</b>	
Conduire et animer une réunion	56
Conduite des entretiens annuels d'évaluation du personnel	57 – 58
<b>Entretiens professionnels</b>	59 – 60
<b>Manager un groupe – une équipe – un service</b>	61 – 62
<b>Ateliers de l'innovation managériale</b>	63 à 76
❖ <b>Les clés de bases du Leadership humain</b>	64
❖ <b>Happy Management</b>	65
❖ <b>Manager autrement ! avec la Process Com ® s'adapter aux différentes personnalités</b>	66
❖ <b>Manager les générations Y et bientôt ...Z</b>	67
❖ <b>Etablir des relations positives et sortir des conflits</b>	68
❖ <b>Leadership et intelligence émotionnelle</b>	69 – 70
❖ <b>Le manager développeur des compétences de son équipe</b>	71
❖ <b>Booster vos réunions avec le co-développement</b>	72
❖ <b>Référentiel des pratiques managériales</b>	73
❖ <b>Groupes d'échanges de pratiques managériales</b>	74
❖ <b>Analyse de pratiques et partage d'expériences</b>	75 – 76
<b>V – FORMATIONS NATIONALES INSTITUTIONNELLES – pages 77 à 81</b>	
<b>Formation nationale aux AIDES FINANCIÈRES COLLECTIVES – bloc gestion vérification</b>	78
➤ Module 1 – Présentation des politiques familiales d'actions sociales	
➤ Module 2 – Chaîne de traitement des dispositifs nationaux	
➤ Module 3 – Les prestations de service à l'Acte	
➤ Module 4 – Les prestations de service à la Fonction	

➤ Module 5 – Les Contrats Enfance-Jeunesse	
<b>Formation nationale Analyse de la pratique pour les Chargés de conseil et développement en Action Sociale</b>	78
<b>Formation nationale des Conseillers Techniques en Action Sociale</b>	78
<b>Formations nationales CORALI</b>	78
➤ Optimiser le paramétrage CORALI : rôle et missions du référent fonctionnel en Caf	
➤ Utiliser CORALI : gérer le contentieux	
➤ Utiliser CORALI : gérer le recours	
<b>Formation nationale PROCESSUS RECOURS ET RECOUVREMENT</b>	79
➤ Module 1 – Recouvrement et Recours	
➤ Module 2 – Recouvrer les indus et les prêts	
➤ Module 3 – Aléas du recouvrement	
➤ Module 3 bis – Recouvrement forcé	
➤ Module 4 – ASF et recouvrement des pensions alimentaires	
➤ Module 5 – Négociation et communication	
➤ Module 6 – Gestion de la fraude	
➤ Module 6 bis – Gestion de la fraude : CORALI	
➤ Module 7 – Gestion des fraudes	
➤ Module 8 – Savoir gérer les recours	
<b>Formation nationale Entreprise de crèche et crèche d’entreprise</b>	78
<b>Perfectionnement national des Contrôleurs des Allocataires - dsp</b>	79
<b>CQP Contrôleurs Allocataires en CAF</b>	79
<b>CQP VADEMECAF / Être tuteur dans le parcours VADEMECAF</b>	79 à 81
<b>VI – PARCOURS MÉDIATION ADMINISTRATIVE</b>	
Présentation générale du Parcours de formation de la Médiation Administrative	83 – 84
MODULE 1	85
MODULE 2	86
MODULE 3	87
MODULE 4	88
MODULE 5	89
<b>VII – QUALITÉ DE VIE ET BIEN ÊTRE AU TRAVAIL</b>	
Atelier : l’optimisme au travail source de bien-être	91
Bien vivre sa retraite	92 – 93
Gestion du capital vital	94 – 95

Gestion du temps – gestion du stress	96 – 97
Gestion des séniors	98
L'intelligence émotionnelle, nouvel atout relationnel	99
Mieux gérer sa mémoire	100
<b>Optimiser sa capacité de concentration et d'organisation / Vivre plus sereinement en espace de travail collaboratif</b>	101
Sortir du stress et gagner en efficacité professionnelle	102 – 103
<b>VIII - COMMUNIQUER</b>	
Conférence « Messagerie électronique : histoire de la machine qui s'emballe »	105
Préparer son entretien d'évaluation annuel - agent	106
Prise de parole en public	107
Savoir s'affirmer	108
<b>IX – RELATION DE SERVICE</b>	
A – Relation écrite	
❖ Charte rédactionnelle	111
❖ Compte rendu et prise de notes	112
❖ Compte rendu et prise de notes – perfectionnement	113
❖ <b>Diagnostic des compétences en orthographe et en rédaction de courriers et de courriels</b>	114
❖ <b>Orthographe – Entraînement en e-learning et certification</b>	115 – 116
❖ Courriel : rédaction et réponses	117
❖ La rédaction de Rapports convaincants	118
❖ <b>Rédiger des rapports convaincants – Formation individuelle à distance</b>	119 – 120
❖ Répondre à des courriers complexes	121
❖ Se réapproprié l'écrit : grammaire, orthographe, ponctuation	122
B – Accueil physique	
❖ Savoir accueillir	124
❖ Accueil sur rendez-vous	125 – 126
❖ Gestion des entretiens avec des allocataires en situation difficile	127
❖ Gestion des incivilités et de l'agressivité	128 – 129
❖ Accompagnement des personnels en charge des équipes d'accueil	130 – 131

C – Accueil téléphonique et espace numérique

❖ Conseillers numériques

133 – 134

❖ Accueil téléphonique

135 – 136



**ACCOMPAGNEMENT**

**METIER**



# ACCOMPAGNER LES FAMILLES ENDEUILLÉES

EGOC

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

## OBJECTIFS

Les participants, à l'issue du stage, seront capables de :

### **Phase 1 : aspects réglementaires**

➤ Repérer à bon escient les différentes aides légales et extra légales possibles, en fonction des situations, pour éviter les indus.

➤ Connaître la législation en vigueur :

#### Droits légaux :

- ✎ congés de solidarité familiale ou allocation journalière d'accompagnement
- ✎ Etat Civil (inscription ou non sur registre)
- ✎ gestion du corps du défunt, inhumation
- ✎ aides légales,
- ✎ capital décès
- ✎ décès par accident du travail ou maladie professionnelle
- ✎ bénéficiaires prioritaires
- ✎ droits aux congés
- ✎ pension de réversion
- ✎ droit au logement
- ✎ protection sociale
- ✎ prestations dues
- ✎ ouverture de la succession
- ✎ notion d'héritier
- ✎ gestion des dettes
- ✎ gestion des comptes bancaires

#### Droits extra-légaux :

- ✎ aides sociales diverses (Employeur, CCAS, CPAM, associations, etc.)

#### Divers :

- ✎ rites funéraires suivant les religions

### **Phase 2 : aspects psychologiques**

- Avoir des repères dans les processus de deuil.
- Analyser les conséquences émotionnelles et comportementales du deuil pour la personne ou pour le groupe.
- Repérer où en est la personne dans le processus de deuil, pour l'accompagner de la manière la plus juste.
- Utiliser des outils pratiques, pour accompagner de façon adaptée et professionnelle la personne et/ou les membres d'une famille dans le contexte d'un deuil.
- Prendre conscience de ses propres réactions émotionnelles et mentales face aux deuils et à la mort, les comprendre et les gérer.

## CONTENU

### **Phase 1 : aspects réglementaires**

- Législation autour du corps et de la sépulture (Pompes Funèbres)

### **Public**

Service d'information et d'accompagnement des familles (SIAF)  
travailleurs sociaux

### **Modalités pratiques**

**Durée :** à déterminer selon les besoins des organismes

### **Programmation possible :**

- Session Régionale
- Chantier local

**Coût pédagogique 2016 :** déterminé en fonction de la durée de la formation

### **Formateurs :**

BEAUFRETON-  
PETIT Marie-France  
Et intervenants

- Droits d'un salarié ayant un proche en fin de vie ; droits lors d'un décès d'un proche salarié (CPAM)
- Quelques repères dans le déroulement et le règlement d'une succession (Notaire)
- Autres droits potentiels (à préciser suivant les besoins des stagiaires)

## **Phase 2 : aspects psychologiques**

- Les processus du deuil.
- L'analyse des changements pour la personne ou la famille.
- L'analyse des facteurs de risque de complications du deuil
- Les attitudes face à la perte. Les enjeux éthiques.
- La gestion de ses propres émotions :
  - ✎ prendre conscience de sa propre réaction émotionnelle, la comprendre, l'accepter : son propre rapport à la mort, à la séparation, à la perte.
  - ✎ gérer sa propre réaction : la mise à distance, la protection, la recherche de la juste proximité avec les familles, pour rester dans un accompagnement adapté et professionnel.
  - ✎ évacuer le stress émotionnel lorsque c'est nécessaire.
- Les outils pour un accompagnement adapté et professionnel :
  - ✎ l'écoute active et bienveillante ; empathie et compassion
  - ✎ l'accueil des émotions de la personne, de la famille ;
  - ✎ le questionnement ;
  - ✎ la recherche d'un positionnement et d'une action adaptés ; les enjeux éthique

---

## **METHODES PÉDAGOGIQUES**

---

### Partie législative :

- Apports théoriques par des professionnels
- Cas pratiques exposés par les participants, et travail de supervision par le professionnel
- Adresses utiles et sites internet (permet de consulter des informations constamment à jour)

### Partie psychologique :

- Apports théoriques, échanges et interactivité.
- Travail en groupe plénier à partir d'éléments apportés par les stagiaires et les outils apportés par la formatrice
- Les apports théoriques permettent d'intégrer les expériences et observations.

### Soutien à la construction de l'identité du service et au renforcement du sentiment d'appartenance :

- Souhait de la participation du cadre du service à la formation, ou tout au moins à la partie psychologique.

---

## **VALIDATION**

---

Attestation de participation.

---

## **CALENDRIER 2016**

---

Dates et lieu communiqués ultérieurement.



# ACCOMPAGNEMENT A LA MISE EN ŒUVRE DE LA CTG

EGOC

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

## OBJECTIFS

L'objectif est de poser le cadre d'intervention des CAF au titre de la mise en œuvre de la CTG sur les territoires.

Plus précisément, il s'agit de :

- Formaliser, à partir des acquis du séminaire, les attendus politiques de la CTG pour la CAF de Charente-Maritime, en garantir le partage et l'approfondissement
- Clarifier avec les équipes d'action sociale, d'une part, les prestations, d'autre part, les méthodologies requises à chaque étape de l'élaboration et de la mise en œuvre de la CTG
- Décrire les organisations de travail à mettre en œuvre, et ce dans le cadre d'une approche transversale prestations/ action sociale
- Clarifier les modalités de communication autour de la démarche
- Valider l'ensemble de la démarche avec le Conseil d'Administration

## CONTENU

### Pour les cadres managers

- Retour sur les attendus politiques de la mise en œuvre de la CTG
- Echange sur les territoires prioritaires
- Analyse des contextes et définition des modalités de mise en œuvre et de mobilisation des équipes
- Identification de thématiques d'approfondissement
- Suites à donner

### Pour les Responsables managers

- Partage des avancées de la réflexion
- Echange sur les modalités de mise en œuvre

### Pour les équipes d'action sociale

Description des modalités de mise en œuvre de la CTG sur le territoire retenu :

- Analyse du contexte (pré-diagnostic)
- Description de la méthodologie proposée
- Identification des conditions de réussite

Approfondissement thématique spécifique

### Pour les Cadres Prestations

Approfondissement méthodologique thématique : les enjeux de l'accès aux droits, les attendus du diagnostic

### Pour la Direction Action Sociale

Mise en forme projet de document de référence V1

### Pour les Cadres Action Sociale

- Partage des acquis des travaux menés par les équipes d'action sociale et des contributions thématiques
- Approfondissement
- Partage/approfondissement du document de référence V1

### Pour le CA

- Sensibilisation aux attendus, partage des enjeux, information sur l'avancée des travaux, le rôle des administrateurs

### **Public**

**Managers – équipes d'action sociale et prestations**

### **Modalités pratiques**

**Durée : à déterminer avec les besoins des organismes**

### **Programmation possible :**

- Session Régionale
- Chantier local

**Coût pédagogique 2016 : déterminé en fonction de la durée de la formation**

### **Formateurs :**

**ROUSSEAU  
François**

- Partage du document de référence V3

### **Pour les Cadres Action Sociale + Cadres Prestations**

- Partage/approfondissement du document de référence V2
- Précision des organisations de travail mises en œuvre sur les territoires
- Clarification des démarches de communication

---

## **METHODES PÉDAGOGIQUES**

---

- ⇒ Démarche « collaborative », se traduisant par des temps de co-construction,
- ⇒ contributions méthodologiques « thématiques » spécifiques d'approfondissement de chacune des équipes d'action sociale.
- ⇒ L'ensemble des travaux débouchera sur un document de référence.

---

## **VALIDATION**

---

Attestation de participation.

---

## **CALENDRIER 2016**

---

Dates et lieu communiqués ultérieurement.



# L'APPROCHE DE L'INTERCULTURALITÉ

**EGOC**

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

## OBJECTIFS

Pour une meilleure compréhension des autres cultures

- ↪ Développer ses capacités à mieux comprendre les autres cultures

Pour un meilleur accueil, une meilleure communication

- ↪ Se donner de l'aisance face aux différents publics accueillis, faciliter l'accueil et la communication
- ↪ Mieux comprendre les comportements différents et mieux se faire comprendre
- ↪ Repérer l'impact de sa culture dans les relations

## CONTENU

### L'impact de la culture dans ses relations

- Perception de différents niveaux culturels, interprétation des signaux interculturels

### Appréhender les grandes différences culturelles

- Le rapport au temps, à l'espace, à la distance, etc.

### Adapter et améliorer sa communication interculturelle

- Mieux comprendre les comportements différents et mieux se faire comprendre
- Améliorer sa capacité d'adaptation et proposer une réponse ajustée

## DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

Sensibilisation à deux groupes interculturels par jour choisis parmi les cultures suivantes :

- Asie,
- Afrique subsaharienne,
- Maghreb,
- Pays de l'Est,
- Russie,
- Roumanie,
- Pays en guerre
- Autres cultures souhaitées

Cocher les cases correspondant à votre ou vos choix et de la retourner par mail à l'EGOC

### Exemple *Découvrir et s'ouvrir à une autre culture au travers des thématiques suivantes :*

- ↻ Les valeurs culturelles,
- ↻ Les repères qui diffèrent d'une culture à l'autre
- ↻ Les formules de politesse,
- ↻ Aides à la négociation,
- ↻ Les questions intrinsèques portées par les personnes qui traversent la société

### Public

Tout public

### Modalités pratiques

Durée : 2 jours

Soit : 14 heures

### Programmation possible :

- Session Régionale
- Chantier local

### Coût

*pédagogique*  
2016 : 252 €

### Formateurs :

BEAUFRETON-  
PETIT Marie-  
France

---

## **METHODES PEDAGOGIQUES**

---

- ↻ Session basée sur la pédagogie active et l'implication des stagiaires.
- ↻ Echange sur l'expérience des participants
- ↻ Mise en situations interculturelles
- ↻ Apports théoriques

---

## **VALIDATION**

---

Attestation de participation.

---

## **CALENDRIER 2016**

---

Dates et lieu communiqué ultérieurement



# **ATELIER D'ÉCHANGE DE PRATIQUES ET DE PARTAGES D'EXPÉRIENCES POUR UNE MEILLEURE INTÉGRATION DES NOUVEAUX MARCHÉS**

**EGOC**

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

---

## **OBJECTIFS**

---

L'engagement de chacun pour un mieux vivre ensemble dans le respect des règles et des objectifs de l'organisme

---

## **CONTENU**

---

- ⇒ Réfléchir sur la notion de service public, ses valeurs, sa mission, ses engagements...
- ⇒ Définir sa posture en lien avec ses engagements.
- ⇒ Intégrer la notion de client externe et client interne.
- ⇒ Un état des lieux du fonctionnement de l'équipe à ce jour.
- ⇒ Tenant compte des valeurs et de sa mission, quel est « l'état souhaité ».
- ⇒ Soigner sa communication.
- ⇒ Comprendre les besoins de chacun.
- ⇒ Dépasser les comportements anxigènes en fonction de ses attentes et de sa personnalité.
- ⇒ Définir les règles de fonctionnement d'une équipe.
- ⇒ Offrir un regard neuf sur soi et les autres.

---

## **METHODES PÉDAGOGIQUES**

---

Trois axes guideront nos échanges et conduiront cette démarche.

- ⇒ Axe 1 : Les fondamentaux du service public
- ⇒ Axe 2 : Les valeurs de l'équipe et ses comportements associés.
- ⇒ Axe 3 : L'expression des attentes et la construction des engagements communs

---

## **VALIDATION**

---

Attestation de participation.

---

## **CALENDRIER 2016**

---

Dates et lieu communiqués ultérieurement.

### **Public**

**Managers – équipes  
d'action sociale et  
prestations**

### **Modalités pratiques**

**Durée : 1 jour**

**Soit 7 heures**

### **Programmation possible :**

- Session Régionale
- Chantier local

**Coût  
pédagogique  
2016 :à  
déterminer**

### **Formateurs :**

**LEGER Patricia**

# BUDGET D'ACTION SOCIALE

**EGOC**

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

---

## OBJECTIFS

---

Perfectionner les agents dans leur pratique.

---

## CONTENU

---

### Séquence 1 – Les fondamentaux

1. Pourquoi un budget
  - Définition et sens du budget (acte politique)
2. Les ressources
  - Dotation d'Action Sociale
  - Recettes propres
3. Les dépenses et masses limitatives

### Séquence 2 – La procédure

1. La notification des dotations et la question des délais
2. Les différents acteurs
3. Budget Initial – Budget Rectificatif – Budget d'Autorité

### Séquence 3 – La COG 2013 – 2017

1. FNAS
2. Règles budgétaires : Impact des nouveautés
3. Annexes budgétaires

### Séquence 4 – Liasses comptables

1. Etat 1
2. Etat 2
3. Etat 5

### Séquence 5 – L'exécution et le suivi du budget

1. TMS : exercices
2. Suivi des fonds nationaux
3. Les différents outils de suivi (MAGIC, état CNAF excel de suivi de fonds de roulement) (note de clôture)
4. Base LOTUS

---

## VALIDATION

---

Attestation de participation.

---

## CALENDRIER 2016

---

Dates et lieu communiqués ultérieurement.

### *Public*

Personnes chargées de l'élaboration, de la vérification et du suivi du Budget

*Pré requis* : 1 an d'expérience

### *Modalités pratiques*

Durée : 2 jours

Soit : 14 heures

### Programmation possible :

- Session Régionale
- Chantier local

*Coût pédagogique*  
2016 : 300 €

### *Formateurs* :

Formateurs institutionnels

# **BUDGET UNIQUE DE GESTION**

---

## **OBJECTIFS**

---

Perfectionner les agents dans leur pratique.

---

## **CONTENU**

---

### **Séquence 1 – Les fondamentaux**

1. Pourquoi un budget
  - Définition et sens du budget (acte politique)
2. Les différents budgets des organismes
  - Le Budget unique de gestion
  - Le Budget d'action sociale
3. Les ressources
  - CREF
  - Recettes propres (exemple du partenariat Conseil Général pour le RSA)
4. Les dépenses et masses limitatives

### **Séquence 2 – La procédure**

1. La notification du CREF et la question des délais
2. Les différents acteurs
3. Budget Initial – Budget Rectificatif – Budget d'Autorité

### **Séquence 3 – La COG 2013 – 2017**

1. Règles budgétaires : Impact des nouveautés
2. Annexes budgétaires

### **Séquence 4 – Liasses comptables**

1. GVT
2. RMPP
3. ETPMA

### **Séquence 5 – L'exécution et le suivi du budget**

1. Questionnaire des prévisions d'exécution budgétaire : exercices
2. Les outils de suivi : lien avec MAGIC
3. Les indicateurs

### **Séquence 6 – La clôture budgétaire**

1. Exécution
2. Ratio global des coûts de gestion

---

## **VALIDATION**

---

Attestation de participation.

---

## **CALENDRIER 2016**

---

Dates et lieu communiqués ultérieurement.

### **Public**

Personnes chargées de l'élaboration, de la vérification et du suivi du Budget

**Pré requis : 1 an d'expérience**

### **Modalités pratiques**

**Durée : 2 jours**

**Soit : 14 heures**

### **Programmation possible :**

- Session Régionale
- Chantier local

**Coût pédagogique 2016 : 388 €**

### **Formateurs :**

Formateurs Institutionnels



# CONNAISSANCE DES PARTENAIRES

EGOC

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

## OBJECTIFS

- D'actualiser leurs connaissances des missions des partenaires de la Caf
- De mieux connaître les différentes interventions des acteurs et ainsi mieux maîtriser l'accompagnement et l'orientation des allocataires

## CONTENU

### LES INTERVENTIONS POSSIBLES :

#### CARSAT

- ⇒ Présentation et missions
- ⇒ Prestations servies :
  - ↳ Retraite de base
    - ⇒ conditions d'ouverture de droits, âge de départ, différentes validations de trimestres, années retenues (\*)
    - ⇒ liens avec AAH et RSA / subrogations
    - ⇒ demande de report de pension, multipensionnés
  - ↳ Allocation veuvage : Conditions, démarches (\*)
  - ↳ Pension de réversion : Conditions, démarches (\*)
  - ↳ ASPA : Conditions (\*)
  - ↳ Régimes complémentaires
- ⇒ Questions

#### CPAM

- ⇒ Présentation
- ⇒ Conditions d'affiliation à la protection maladie
  - ↳ dont européens, durée d'affiliation, ayants droits
- ⇒ Prestations servies :
  - ↳ durée, révision, suspension, radiation s'il y a lieu
- ⇒ Indemnités journalières
- ⇒ Accident du travail
- ⇒ Maladie Professionnel
- ⇒ Affection longue durée
- ⇒ Invalidité
- ⇒ Congé de solidarité familiale
- ⇒ Capital décès
- ⇒ Pension de veuve(f)
- ⇒ CMU, CMU-C, AME, conditions durée
- ⇒ Aides financières individuelles

#### Conseil Départemental / CDAS

- ⇒ Présentation des CDAS
- ⇒ L'organisation dont les espaces sociaux communs
- ⇒ Orientations politiques des CDAS
- ⇒ Missions :
  - ↳ PMI
  - ↳ Missions de protection de l'enfance

**Public**

**Tout public**

**Modalités  
pratiques**

**Durée : à  
déterminer selon  
les besoins de la  
CAF**

**Programmation  
possible en Chantier  
local**

**Coût  
Pédagogique  
2016 : déterminé  
suivant la durée  
et le nombre  
d'intervenants**

**Coordonnatrice**

**BEAUFRETON –  
PETIT Marie-  
France**

**+**

**Intervenants –  
partenaires des  
CAF**

- ↳ Protection des majeurs
- ↳ Lutte contre les exclusions
- ↳ Personnes âgées et handicapées

## **CCAS**

- Présentation et missions
  - ↳ Organisation des accueils
- Les aides légales dont la domiciliation
- Les différentes aides à la population
  - ↳ Conditions, durée
- Liens avec les partenaires

## **DGFIP**

- Présentation
- Définitions des différentes ressources pour la DGFIP (salaires, traitement, pensions, revenus exceptionnels, etc.) figurant dans la déclaration des particuliers
- Echanges dématérialisés DGFIP/CAF (envoi en 2 volets) impacts des échanges sur les dossiers des contribuables.
- Temps questions/réponses (préparées à l'avance).

## **Conseil Départemental / RSA**

- Présentation et missions
- Suivi de dossier, délai de traitement, réception physique de l'allocataire ?
- Droit pour la famille entière, parfois droit pour une personne seule ?
- Dérogations exceptionnelles possibles pour le RSA
- Etudes des demandes de RSA par le droit de séjour ? sur quels critères ?
- Critères pour remises de dettes RSA
- RSA + droits connexes

---

## **VALIDATION**

---

Attestation de participation.

---

## **CALENDRIER 2016**

---

Dates et lieu communiqués ultérieurement.

## OBJECTIFS

- S'approprier les concepts clés de la démarche qualité
- Comprendre l'articulation des démarches de management des processus, de maîtrise des risques et du contrôle interne
- Être capable d'analyser et de comprendre un processus
- Connaître le déploiement de la démarche qualité intégrée dans la branche famille
- Identifier les impacts et les apports de l'amélioration continue au quotidien

## CONTENU

### Première partie : Qu'est-ce qu'une démarche qualité ?

#### 1 – Historique de la qualité

- ⇒ Une notion préhistorique : Recherche constante d'efficacité.
- ⇒ La structuration de la démarche et son évolution en fonction de l'environnement et de l'évolution de la société : Approche succincte du taylorisme, du fordisme et du toyotisme.
- ⇒ La recherche d'excellence ou la réponse à des critères prédéfinis : La norme ISO et autres référentiels qualité (dont le label Marianne).

#### 2 – Concepts et définitions

- ⇒ La définition d'un processus et les concepts associés (Activité, Interaction, Types de processus, Risque, Cartographie).
- ⇒ L'amélioration continue pour résoudre les dysfonctionnements, simplifier les traitements, répondre aux exigences et aux évolutions et garantir la satisfaction du client final.
- ⇒ L'audit pour mesurer et contrôler.
- ⇒ La pyramide documentaire, procédures et preuves

#### 3 – Objectifs de la démarche

- ⇒ La recherche d'efficacité.
- ⇒ La maîtrise des coûts de qualité et de non qualité.
- ⇒ La résolution de problèmes (approche de l'AMDEC)

### Deuxième partie : La Démarche Qualité Intégrée dans la Branche Famille

#### 1 – La mise en œuvre d'un processus CAF

- ⇒ L'outillage du processus
  - La cartographie nationale des processus
  - La fiche d'identité ou de caractérisation
  - Les indicateurs
  - Les référentiels de bonnes pratiques
- ⇒ La vie du processus
  - L'autodiagnostic
  - Les ateliers d'optimisation et la remontée des leviers d'optimisation
  - Les revues de synthèse, de direction et de processus
  - Le pilotage national

### **Public**

**Cadres de proximité et agents CAF**

### **Modalités pratiques**

**Durée : 2 jours  
Soit 14 heures**

### **Programmation possible :**

- Session Régionale
- Chantier local

**Coût Pédagogique  
2016 : 254 €**

### **Formateur**

**Arnaud JAGIELSKI**

## 2 – La place de la DQI au sein des différents dispositifs en place

- ⇒ L'intégration de la démarche avec :
  - Le contrôle interne
  - La maîtrise des risques
  - La sécurité du système d'information
  - La certification des comptes
  - L'audit interne ou externe
- ⇒ L'optimisation des processus dans la COG

## 3 – La démarche qualité au travers des COG

### **Troisième partie : Les impacts de la DQI au quotidien**

#### 1 – Une nouvelle dimension managériale

#### 2 – Votre rôle de contributeur qualité dans votre organisme

- ⇒ Le suivi des leviers
- ⇒ Les bilans des processus livrés

---

## **METHODES PEDAGOGIQUES**

---

- ➔ Pédagogie active : on s'appuiera au maximum sur des projets existants ou à venir pour s'exercer, en grandeur réelle, à pratiquer les méthodes et les outils apportés.
- ➔ Quizz de contrôle de connaissances à chaque début de journée.

### **Première partie : Qu'est-ce qu'une démarche qualité ?**

- ⇒ Les termes utilisés seront abordés par l'utilisation d'un cas pratique

### **Deuxième partie : La Démarche Qualité Intégrée dans la Branche Famille**

- ⇒ L'animation s'appuiera sur un processus modélisé et livré permettant aux stagiaires de mieux comprendre et s'approprier la démarche, et sur des exercices propres à la branche famille.
- ⇒ L'évolution au cours des COG s'appuiera sur les dernières conventions d'objectifs et de gestion.

### **Troisième partie : Les impacts de la DQI au quotidien**

- ⇒ Réflexion collective, brainstorming
- ⇒ Echanges

---

## **VALIDATION**

---

Attestation de participation.

---

## **CALENDRIER 2016**

---

Dates et lieu communiqués ultérieurement.

## OBJECTIFS

### ↳ Objectif général :

A partir de l'état actuel du droit de la famille, **appréhender** les nouvelles formes de la parentalité, l'évolution des familles, les enjeux et la complexité des situations de séparation.

### ↳ Objectifs spécifiques :

- ⇒ **Connaître** le droit des personnes et de la famille en lien avec les prestations ayant un impact sur l'évolution de la cellule familiale : les différentes structures familiales, les séparations, les divorces, la résidence alternée, la filiation...
- ⇒ **Permettre** aux Agents d'être capable **de mieux informer** les allocataires, **de les orienter** vers le bon interlocuteur.
- ⇒ **Appréhender** les enjeux et la complexité des situations de séparations.
- ⇒ **Donner du sens** à sa pratique professionnelle en lien avec le droit de la famille.

## CONTENU

### 1<sup>ère</sup> partie : L'ORGANISATION JURIDICTIONNELLE

- L'organisation juridictionnelle sera abordée par le biais d'illustrations pratiques présentées par l'Avocate, à l'occasion de chacun points traités. Un document composé d'un tableau récapitulatif sera également remis aux stagiaires.
- Les actes qui ponctuent la procédure : jugement, ordonnance, arrêt, assignation ou requête, notification, etc. (travail sur documents réels).
- Les acteurs de la justice, dont le juge des enfants, le juge des affaires familiales, le Procureur : qui fait quoi ? Fonctions, attributions, compétences.

### 2<sup>ème</sup> partie : LE STATUT FAMILIAL

#### LE DROIT DU COUPLE

*(En fonction des besoins identifiés par les stagiaires)*

#### I – Le Mariage (loi du 20 septembre 1972 et dans le code civil articles 63 à 76 et 144 à 164)

- Conditions du mariage
  - ✓ Age, prohibitions
- Effets du mariage
  - ✓ Effets personnels : devoir – fidélité – secours – assistance
  - ✓ Effets matériels ou financiers :
    - Les régimes matrimoniaux – le statut primaire impératif :
      - séparations de biens
      - régimes communautaires

#### II – Pacs – Concubinage (loi n°99-944 du 15 novembre 1999, loi n°2006-728 du 23 juin 2006, décret n°2009-1591 du 17 décembre 2009)

- Définitions
- Conditions
- Effets personnels, matériels, dettes

#### III – Les séparations

- Procédures et études des **différents types de divorces** (loi n° 2004-439 du 26 mai 2004)

**Public**

**Tout public**

**Modalités  
pratiques**

**Durée : 3 jours**

**Soit 21 heures**

**Programmation  
possible :**

- Session Régionale
- Chantier local

**Coût  
Pédagogique  
2016 : 621 €**

**Coordonnateur**

**Marie-France  
BEAUFRETON**

**Intervenant  
Un Avocat**

- Les conséquences du divorce
  - ✓ Les conséquences personnelles du divorce
    - Conséquences entre époux
    - Conséquences vis-à-vis des enfants
  - ✓ Les conséquences financières
    - Pensions alimentaires (généralités et moyens de leur exécution)
    - Les prestations compensatoires
    - Les dommages et intérêts
- Rupture du **PACS**
  - ✓ Procédures et conséquences
- Rupture de **concubinage**
  - ✓ Conséquences
- Médiation familiale (*Décret n° 2010-1395 du 12 novembre 2010*)

#### IV – **Le décès**

- Les droits du veuf, du partenaire du pacs et du concubin survivants

### **3<sup>ème</sup> partie : DROITS DE L'ENFANT ET DE LA FAMILLE**

#### I – **Le droit de la filiation** (en fonction des besoins identifiés par les stagiaires)

(*Loi du 16 janvier 2009 ratifiant l'ordonnance du 4 juillet 2005*)

- L'enfant :
  - ✓ Etablissement de la filiation
  - ✓ Contestation de la filiation
- L'enfant adopté
  - ✓ Adoption plénière
    - Conditions
    - Effets
  - ✓ Adoption simple
    - Conditions
    - Effets

#### II – **L'autorité parentale** (en fonction des besoins identifiés par les stagiaires)

(*Loi n° 2002-305 du 4 mars 2002*)

- Les titulaires de l'autorité parentale
  - ✓ Couple marié, pacsé, concubin, « séparé »
  - ✓ Parent(s) vivant seul(s)
- Les conditions pour l'exercer
- L'exercice de l'autorité parentale
  - ✓ L'intérêt de l'enfant
  - ✓ Droit de visite et d'hébergement
  - ✓ Droit d'éducation
- L'obligation alimentaire (*article 205 du code civil*)
  - ✓ Principes de fixation, d'exécution et de révision des pensions alimentaires.

#### III – **Le nom de famille**

(*Loi du 4 mars 2002, entrée en vigueur le 01 janvier 2005*)

- Attribution du nom de famille

#### IV- **Droits de l'enfant**

(*Article 375-1 et suivants du Code Civil*)

- Le droit d'être entendu
- Le droit d'entretenir des relations avec ses grands-parents, avec des tiers
- Le droit d'être protégé

#### **Suppressions déjà effectives :**

- des fiches d'état civil ;
- des notions d'enfants légitimes, naturels, adultérins, remplacés par la notion d'enfant

- de l'expression « droit de garde », remplacée par la notion « de droit de résidence »

**Ce programme est potentiellement très vaste : afin d'ajuster au mieux les contenus théoriques aux besoins spécifiques des participants, chaque partie de la formation débutera dans un temps d'identification des acquis des stagiaires, et de leurs attentes nées des situations concrètes auxquelles ils sont confrontés.**

---

## **METHODES PEDAGOGIQUES**

---

- ⇒ Apports théoriques par des professionnels (avocate – formatrice)
- ⇒ Cas pratiques exposés par les participants : apports concrets et situations vécues dans leur pratique professionnelle
- ⇒ Réflexions et échanges entre les participants et les intervenants
- ⇒ Documents écrits illustrant et soutenant les propos.

---

## **VALIDATION**

---

Attestation de participation.

---

## **CALENDRIER 2016**

---

Dates et lieu communiqués ultérieurement

# ENFIN COMPRENDRE LES REGLES BUDGETAIRES

**EGOC**

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

## OBJECTIFS

Cette formation a pour objectif de permettre aux managers des Caisses d'Allocation Familiales de comprendre les nouvelles règles budgétaires issues de la Convention d' Objectifs et de gestion 2013-2017 :

- Leur donner une « culture générale » budget
- Apprivoiser un vocabulaire commun
- Leur permettre de mieux comprendre les règles applicables pour être mieux à même de transmettre l'information, et de répondre aux interrogations de leurs équipes.
- Bien identifier les marges de manœuvre des organismes.

## CONTENU

- ⇒ Les nouvelles règles de la Cog 2013-2017
  - Les éléments de cadrage général
  - Nouvelles règles (report, recettes...)
- ⇒ Les effectifs :
  - ETPMA, définition - quelles incidences ?
  - Restitution de postes
- ⇒ La politique de rémunération : le GVT et la RMPP – Définitions et règles de calcul
  - Définition du GVT et de la RMPP
  - Notion d'effet masse, effet niveau, effet report
  - Suivi du GVT et de la RMPP
  - Politique salariale 2014
- ⇒ La procédure budgétaire :
  - Acteurs (Directeur, CA, CE)
  - Etablissement du budget,
  - Règles propres à certaines dépenses (Dépenses informatiques, immobilier)
  - Règles d'ajustement budgétaire (budget rectificatif, virement de crédits)
- ⇒ Le suivi du budget
  - Les outils de suivi nationaux
  - Les indicateurs
  - la clôture budgétaire
  - Les résultats de gestion

## METHODES PEDAGOGIQUES

Apports théoriques – Travaux sur cas réels choisis dans un but d'appropriation.

## VALIDATION

Attestation de participation.

## CALENDRIER 2016

**GROUPE 1** : jeudi 10 mars 2016

**GROUPE 2** : jeudi 15 septembre

### **Public**

**Managers et cadres**  
*journée non destinée aux spécialistes*

### **Modalités pratiques**

**Durée : 1 jour**

Soit 7 heures

### **Programmation possible :**

-Session Régionale  
- Chantier local

**Coût pédagogique 2016 : 158 €**

### **Formateurs :**

Formateurs institutionnels

# **FONCTION VERIFICATION DANS LA MAÎTRISE DES RISQUES**

**EGOC**

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

---

## **OBJECTIFS**

---

- Connaître l'environnement de la CAF
- Appréhender la politique de maîtrise des risques de la branche Famille.
- Situer la vérification comptable dans la démarche de maîtrise des risques.

---

## **CONTENU**

---

- ⇒ Les finalités et l'actualité de la protection sociale (COG, acteurs internes...)
- ⇒ Les enjeux de la maîtrise des risques
- ⇒ La maîtrise des risques : principes, dispositif de branche.
- ⇒ La vérification comptable dans ce dispositif.
- ⇒ Le rôle de l'agent comptable en matière de sécurités.

---

## **METHODE PEDAGOGIQUE**

---

Alternance d'apports et d'exercices pratiques.

Mise à disposition de documentation.

---

## **VALIDATION**

---

Attestation de participation.

---

## **CALENDRIER 2016**

---

**Du lundi 3 octobre (13h30) au mercredi 5 octobre (16h30) 2016**

Lieu déterminé ultérieurement.

### **Public**

**Personnel des  
services vérification  
maîtrise des risques**

### **Modalités pratiques**

**Durée : 2,5 jours**

**Soit 17,5 heures**

### **Programmation possible :**

- Session Régionale
- Chantier local

**Coût  
pédagogique  
2016 : 340 €**

### **Formateurs**

**Formateurs  
institutionnels**

# **ACTUALISATION A LA FONCTION VERIFICATION dans la maîtrise des risques**

**EGOC**

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

---

## **OBJECTIFS**

- ➔ Actualiser les connaissances des techniciens en charge de la vérification au regard des enjeux de la COG et des dispositions nationales en matière de maîtrise des risques
- ➔ Permettre un temps d'échange sur les pratiques professionnelles et les organisations.

---

## **CONTENU et THEMES ABORDES**

- ⇒ Peser rapidement les acquis des participants en matière de MDR : Contexte et principes de la maîtrise des risques
- ⇒ Appréhender les enjeux et les principes généraux de la MDR et de la certification des comptes :
  - ✓ Les engagements de la Branche
  - ✓ Les facteurs de risque
  - ✓ COG et Cours des comptes
- ⇒ Appréciation des risques (à partir de la grille de cotation des risques)
- ⇒ Appréhender les enjeux et les principes généraux de la MDR
  - ✓ La notion de risque
  - ✓ Assurance raisonnable et couverture des risques
- ⇒ Appréhender la démarche processus
- ⇒ Connaître le plan de contrôle interne et le rattacher aux principes généraux de Branche : le plan CI année 2015
- ⇒ Connaître les résultats de la MDR et les modalités de remontée et de consolidation de ces résultats : résultats MDR 2014

---

## **METHODE PEDAGOGIQUE**

- Participation active des stagiaires.
- Alternance d'apports et d'exercices pratiques.
- Mise à disposition de documentation.

---

## **VALIDATION**

Attestation de participation.

---

## **CALENDRIER 2016**

**Jeudi 21 avril 2016** – lieu communiqué ultérieurement

**Public**

**Personnel des  
services vérification  
maîtrise des risques**

**Modalités  
pratiques**

**Durée : 1 jour**

**Soit 7 heures**

**Programmation  
possible :**

- Session Régionale
- Chantier local

**Coût  
pédagogique  
2016 : 172 €**

**Formateurs :**

**Formateurs  
institutionnels**

# FORMATION A LA RELATION PEDAGOGIQUE POUR FORMATEURS OCCASIONNELS CAF

*INTER CAF (session régionale)*

**EGOC**

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

## PRE REQUIS

Pour les agents CAF destinés à devenir formateur occasionnel n'ayant jamais ou peu pratiqué cette discipline.

## OBJECTIFS

- Clarifier ce que l'on entend par «*relation pédagogique*»
- Permettre à chacun de faire évoluer ses pratiques personnelles tout en donnant à l'ensemble des formateurs intervenants des repères communs d'intervention.

## CONTENU

A partir de situations vécues, nous ferons ressortir :

Les éléments d'une relation pédagogique «*tripartite*» : l'apprenant, le formateur et le contenu de la formation, ainsi que les interactions existant entre ces 3 pôles :

- De quoi a besoin un apprenant pour intégrer au mieux les informations ?
- En quoi mon fonctionnement de formateur a-t-il un impact sur l'apprenant ?
- Comment le contenu doit-il être organisé afin d'être appréhendé au mieux par l'apprenant et plus aisé à transmettre par le formateur ? :
  - *conception de la séquence de formation* (définition des objectifs, élaboration, présentation et suivi du déroulement pédagogique),
  - *animation de la séquence* (cerner les attentes ; privilégier les méthodes actives et participatives ; gérer, réguler les interventions et orienter la production du groupe ; évaluer les acquis et la tenue des objectifs).

## METHODES PEDAGOGIQUES

Apports d'informations et échanges d'expériences vécues.

Il peut être intéressant que chacun puisse proposer un exemple d'une transmission d'information faite à un groupe ou à une personne.

## VALIDATION

Attestation de participation.

## CALENDRIER 2016

**1<sup>ère</sup> étape : les 10 et 11 mars – 2<sup>ème</sup> étape : le 16 avril 2016**

Lieu communiqué ultérieurement

### *Public*

Formateurs  
occasionnels CAF  
**Débutants**

### *Modalités pratiques*

**Durée : 3 jours**

(2 j + 1 j)

Soit 21 heures

### **Programmation possible :**

- Session Régionale
- Chantier local

### ***Coût***

***Pédagogique***  
**2016 : 408 €**

### ***Formateur***

**Elisabeth DAULT-  
LAFON**



# FORMATION A LA RELATION PEDAGOGIQUE POUR FORMATEURS OCCASIONNELS CAF

**EGOC**

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

## INTRA CAF

---

### PRE REQUIS

---

Pour les agents CAF formateurs occasionnels ayant déjà pratiqué.

---

### OBJECTIFS

---

- ↻ construire et animer des formations **efficaces**.
- ↻ rendre les actions de formation **vivantes**, en se centrant sur ce qui arrive aux apprenants et ce qu'il leur en restera sur le terrain.

Il s'agit de :

- ⇒ Développer une pédagogie pratique et motivante
- ⇒ Préparer une formation, des séquences de formations, un parcours d'apprentissage ;
- ⇒ Construire un parcours pédagogique et d'évaluer les résultats de son action de formation.
- ⇒ Animer la formation, maintenir l'implication et la motivation du groupe.
- ⇒ Evaluer la formation.

---

### CONTENU

---

#### Construire et préparer la formation

- Définir les résultats attendus, les objectifs d'apprentissage et construire la progression.
- Prendre en compte les clés de la motivation en situation d'apprentissage.
- Créer des situations d'apprentissage sollicitantes et motivantes et les techniques d'animation adaptées: didactiques, participatives, actives
- Mettre en cohérence les objectifs, la durée, le contenu et l'animation
- Estimer en temps le déroulé de l'intervention en amont
- Elaborer le guide d'animation et concevoir les supports
- Bien se préparer et organiser les lieux.

#### Animer la formation

- Démarrer la formation en 4 étapes : présentations, attentes, affichage du déroulé et règles de fonctionnement
- Conduire chaque séquence de formation : recommandations pour chaque technique d'animation.
- Savoir varier son animation, tenir compte des rythmes d'apprentissage et des courbes d'attention.
- Mettre en activité et en confiance les apprenants
- Exploiter les mises en situation.
- Faciliter la communication avec le groupe, et entre les participants.
- Optimiser l'utilisation des supports en fonction des objectifs pédagogiques.

#### *Public*

Formateurs occasionnels CAF  
ayant déjà pratiqués

#### *Modalités pratiques*

Durée déterminée selon les besoins des organismes.

Programmation possible en Chantier local

*Coût Pédagogique 2016 déterminé en fonction de la durée choisie*

#### *Formateur*

**Dominique JOUBERT**

- Gérer son temps et adapter le programme prévu en fonction des demandes individuelles, et du niveau des participants.
- Gérer le groupe : les recommandations relationnelles avec le groupe, la personne formée:
  - Faire appliquer les règles de fonctionnement
  - Traiter les questions des apprenants.
  - Gagner en confort face aux réactions des participants.

### **Evaluer la formation**

- Evaluer la progression des participants.
- Evaluer la formation : le vécu d'apprentissage.
- Faire le bilan de la formation : évaluation orale et formalisation des objectifs de progrès.

---

## **METHODES PEDAGOGIQUES**

---

- ⇒ Des mises en situation et exercices nombreux.
- ⇒ La reconnaissance des compétences, de l'expérience, des pratiques, des besoins et des attentes des participants.
- ⇒ La prise en compte des situations professionnelles des participants.
- ⇒ Travaux sur les cas concrets des tuteurs. **Consignes de préparation pour la formation en annexe et à remettre aux participants.**

---

## **VALIDATION**

---

Attestation de participation.

---

## **CALENDRIER 2016**

---

Dates et lieu communiqués ultérieurement.

# FORMATION DES RÉFÉRENTS TECHNIQUES

EGOC

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

## PREAMBULE

Les nouveaux référentiels d'emploi et de compétence ont explicité les compétences attendues pour chaque emploi en termes de savoirs, de savoir-faire et de savoir-faire relationnels.

Pour des raisons historiques, de contexte ou d'arrivée nouvelle dans la fonction, plusieurs CAF ont formulé une demande de formation-action pour quelques-uns de leurs référents (positionnés au sein d'une équipe) appartenant à des services différents.

Les référents possèdent en effet pour la plupart une bonne technicité, mais sont souvent moins à l'aise dans la transmission de leur savoir, dans l'aide à la décision ou dans le rendu compte au manager du service.

Afin de permettre des changements concrets sur le terrain, il est souhaité que les cadres de proximité soient impliqués également dans cette formation.

## OBJECTIFS

- Faire prendre conscience aux référents techniques issus de différents services et caisses, des changements souhaités en terme de savoir-faire et savoir-faire relationnels, et les aider à y adhérer.
- Leur donner des outils opérationnels pour permettre des évolutions de pratiques autour des axes suivants :
  - ⇒ **La communication** : pédagogie des messages, sortir du langage d'expert, améliorer la qualité des processus de rendu compte vis-à-vis des N+1, rendre lisibles les procédures
  - ⇒ **L'animation de groupes** : pédagogie, capacité à concevoir une séquence de formation
  - ⇒ **L'accompagnement individuel** : écoute des difficultés individuelles, compréhension de celles-ci, intervention adaptée sur le plan technique et pédagogique
  - ⇒ La capacité et la motivation **à être force de proposition** pour des améliorations de process (fiches de process dans maîtrise des risques par exemple)
- Rendre possible des changements concrets de positionnement professionnel avec le soutien de l'encadrement.

## ORGANISATION DE LA FORMATION

1<sup>er</sup> temps : Mise à plat du rôle et de la mission du référent au regard du référentiel emploi

- Les activités récurrentes et les activités ponctuelles.
- Quels freins pour quelles activités ? Recherche collective des causes.
- Identification des conséquences de ces freins en termes de dysfonctionnement organisationnel et/ou de management.
- Recherche de nouvelles pratiques permettant de lever les résistances.
- Formalisation d'actions concrètes vers les agents et vers le n+1.

Exploitation de l'inter session :

**Public**  
Référents  
techniques

**Modalités  
pratiques**

**Durée** : 4 jours  
(2 j + 2 j)

**Soit 28heures**

**Programmation  
possible** :

- Session Régionale
- Chantier local

**Coût  
pédagogique  
2016** : 700 €

**Formateur**

Catherine  
NIVOLLE

- au terme des deux premiers jours, chaque participant aura déterminé une nouvelle pratique à développer. (Quoi, quand, comment, pour quel résultat ?)
- Une grille d'analyse d'une situation de travail lui permettra de formaliser par écrit l'analyse de la mise en œuvre de cette pratique.

*2<sup>ème</sup> temps : Appropriation et ancrage de savoir-faire nouveaux et des attitudes associées*

- Exposé et analyse des situations individuelles de travail choisies par chaque participant :
  - ✓ Facteurs de réussite
  - ✓ Difficultés rencontrées et moyens de les contourner
  - ✓ Identification des bénéfices et avantages de la pratique nouvelle
- Elaboration de la typologie des nouvelles pratiques à faire évoluer et apports de concepts et d'outils pour en favoriser une appropriation pérenne

---

## **METHODES PEDAGOGIQUES**

---

- S'appuyer sur une réflexion partagée, à partir des missions et compétences de la fonction
- Favoriser l'analyse des pratiques et l'ancrage dans l'expérience
- Faciliter des décisions et des 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
- Solliciter l'implication des N+1,  
A défaut d'un déplacement à l'extérieur pour quelques heures, nous suggérons que le N+1
  - ✓ indique, avant le départ en formation de son ou ses référents, son intérêt pour cette formation
  - ✓ organise un échange, en cours et au retour de formation, pour entendre ce qui peut évoluer et situer ce qui relève de sa participation.

---

## **VALIDATION**

---

Attestation de participation.

---

## **CALENDRIER 2016**

---

**1<sup>ère</sup> étape : les mardi 8 et mercredi 9 mars 2016**

**2<sup>ème</sup> étape : les jeudi 19 et vendredi 20 mai 2016**

Lieux déterminés ultérieurement.



# **GÉRER LA RÉCLAMATION :** *un tremplin pour une progression de la qualité de service*

**EGOC**

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

---

## **OBJECTIFS**

---

- ⇒ Aborder les réclamations comme une opportunité
- ⇒ Instaurer une dynamique pour un traitement plus performant

---

## **CONTENU**

---

### **Plan général**

- ⇒ La définition d'une réclamation
- ⇒ Ses avantages et ses inconvénients
- ⇒ Entreprise privée et service public : points communs et différences

### **Les réclamations en CAF (à partir de plusieurs cas concrets)**

- ⇒ L'accueil et la prise en compte
- ⇒ La compréhension et l'analyse du litige
- ⇒ A quoi renvoie-t-il ? (aspect législatif, relationnel, organisationnel, ...)
- ⇒ Quelles actions pour une meilleure qualité de service ?

---

## **METHODES PEDAGOGIQUES**

---

- ⇒ Participative et interactive
- ⇒ Apports d'éléments sur le plan général

---

## **VALIDATION**

---

Attestation de participation.

---

## **CALENDRIER 2016**

---

Dates et lieu communiqués ultérieurement.

**Public**  
Encadrement  
prestations et  
département  
d'intervention  
sociale en territoire

### **Modalités pratiques**

Durée appréciée  
selon les besoins  
des organismes.

Programmation  
possible en  
Chantier local

**Coût  
Pédagogique  
2016 déterminé  
en fonction de  
la durée choisie**

**Formateur**  
GUILLE Claire



# LA PRISE EN CHARGE DES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES

**EGOC**

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

⇒ **Violences au sein du couple : un phénomène de société**

---

## OBJECTIFS

- Comprendre les causes et les origines des violences au sein du couple
- Savoir identifier le processus des violences au sein du couple et repérer les situations
- Connaître le cadre juridique de prise en charge de ces violences
- Savoir accueillir et orienter une femme victime de violences au sein du couple
- Identifier avec les participant-e-s comment ils peuvent lutter contre les violences au sein du couple à partir de leur positionnement professionnel.

---

## CONTENU

- Ampleur du phénomène dans le monde, en France (données chiffrées),
- Définition des violences conjugales,
- Les différentes formes de violences et leurs modes d'expression (violences physiques, psychologiques, verbales, sexuelles, économiques),
- Connaître le cycle des violences et le mécanisme d'emprise, les stratégies de l'agresseur et leurs impacts sur la victime,
- Le vécu des femmes victimes de violence, les freins à la demande d'aide, les différents modes de rupture possible,
- Violence et parentalité, conséquences sur les enfants,
- Le traitement juridique et judiciaire des violences au sein du couple,
- L'accueil et l'orientation des femmes victimes de violences au sein du couple : l'importance du rôle et du positionnement de chaque professionnel

---

## METHODES PEDAGOGIQUES

- ⇒ Apports théoriques,
- ⇒ Travail sur les représentations des rôles sociaux de sexe et des violences sexistes ;
- ⇒ Échanges et analyses autour des pratiques
- ⇒ Supports vidéo

---

## VALIDATION

Attestation de participation.

---

## CALENDRIER 2016

Dates et lieu communiqués ultérieurement.

### **Public**

Tout personnel CAF

### **Modalités pratiques**

**Durée totale 5 jours**

Durée du module : 2  
jours

### **Programmation possible en :**

- ⇒ Session régionale
- ⇒ Chantier local

### **Coût**

**Pédagogique  
2016 déterminé  
en fonction de  
la durée choisie**

### **Formateurs**

Juriste et  
Psychologue



# LA PRISE EN CHARGE DES VICTIMES DE VIOLENCES CONJUGALES

**EGOC**

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

⇒ **Co-construire une offre de service pour les victimes de violences conjugales**

---

## OBJECTIFS

---

Construire et formaliser une offre de service pour les victimes de violences conjugales :

- En partant des expériences et du vécu des agents,
- En s'appuyant sur le contenu de deux premières journées de formation,
- En élaborant une offre de service pertinente, efficace et cohérente avec l'ensemble des services,
- En expérimentant la nouvelle offre de service à partir d'indicateurs de réussite

---

## CONTENU

---

Une nouvelle offre de service sur les violences conjugales : Contexte d'émergence et enjeux pour la CAF ?

- Elaboration collective d'un argumentaire référencé

Une nouvelle offre de service sur les violences conjugales :

- Construction d'un arbre à objectifs avec :
  - ⇒ Résultats attendus
  - ⇒ Indicateurs pertinents
- Mise en place d'un processus d'animation (pilotage, suivi)
- Modéliser une procédure d'activation de l'offre (chemin et incrémentation dans l'offre globale de service)

Les conditions de réussite pour une nouvelle offre dans l'OGS

- Informer et communiquer sur la nouvelle offre : astuces et ficelles ?
- Perspectives pour une évaluation à 6 mois de l'offre

---

## METHODES PEDAGOGIQUES

---

- Une conduite participative de votre projet de formation
- Une démarche en prise avec la réalité des CAF
- Un processus évolutif au cours de la formation
- La garantie d'une posture d'écoute, de bienveillance et de rigueur
- Références théoriques spécifiques
- un Espace personnel sera créé sur le site d'Accolades

---

## VALIDATION

---

Attestation de participation.

---

## CALENDRIER 2016

---

Dates et lieu communiqués ultérieurement.

### **Public**

Tout personnel CAF

### **Modalités pratiques**

**Durée totale 5 jours**

Durée du module : 3 jours

### **Programmation possible en :**

- ⇒ Session régionale
- ⇒ Chantier local

### **Coût**

**Pédagogique 2016 déterminé en fonction de la durée choisie**

### **Formateur**

**PIEGAY Matthieu**



# PROFESSIONNALISATION DE LA FONCTION D'APPUI AU PILOTAGE

EGOC

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

## OBJECTIFS

Dans le cadre de la montée en puissance de la fonction d'aide au pilotage dans le réseau des CAF il convient de développer des modes de fonctionnement plus stables et complets des équipes de pilotage.

A savoir acquérir des savoirs faire pratiques en complément de ceux déjà en place afin d'apporter au management des éléments de pilotage encore plus adapté aux enjeux de leur métier.

## CONTENU

Réalisation de cette formation autour des **3 étapes** suivantes :

- ⇒ **Etape 1 : préparation de la session de formation**
- ⇒ **Etape 2 : animation de deux journées de formation**
- ⇒ **Etape 3 : débriefing et évaluation de la session**

Il est présenté ci-après les modalités de travail de ces trois étapes.

### **Etape 1 : préparation de la session de formation**

La préparation de la formation consisterait à réaliser un support de cours reprenant les thématiques à développer auprès des participants concernés.

Ces thématiques seraient mises au point au cours d'une séance de travail préalable avec les responsables et les participants.

La mise au point du contenu de la formation découlera de cet échange et reposera sur les sujets de préoccupation animant la fonction d'aide au pilotage

Exemple : mise en place de la méthode ABC, élaboration du budget et réalisation du suivi budgétaire, animation des réunions de reporting et des revues d'activités, ....

Elle consistera à analyser rapidement les pratiques en vigueur et le niveau des participants à la fonction d'aide au pilotage

Par ailleurs, une présentation des caractéristiques pratiques de la fonction aide au pilotage sera proposée aux participants : enjeux, contenu, méthodes de travail, rôle des systèmes d'information.

A l'issue de ces échanges et de la mise au point des axes de la formation un projet d'agenda et de contenu thématique sera proposée à la caisse.

Après validation de ce projet les supports de cours seront développés par le formateur pour présentation préalable aux responsables. Ils seront diffusés aux participants à la fin de la session.

### **Etape 2 : animation de deux journées de formation**

Cette deuxième étape consiste à animer sur deux jours les séances de formation auprès des participants.

Elle prévoit 3 modes d'animation :

- Des exposés du formateur sur la base du support de cours préalablement élaboré
- Des échanges interactifs avec les participants autour de thématiques préalablement choisis
- Une étude de cas

**Public**  
Equipe de pilotage

**Modalités  
pratiques**

**Durée 2 jours**

**Soit 14 heures**

**Programmation  
possible Chantier  
local**

**Coût  
Pédagogique  
2016 déterminé  
en fonction de  
la durée choisie**

**Formateurs**  
BARON Philippe

### **Etape 3 : débriefing et évaluation de la session**

Cette dernière étape consiste à débriefing la session de formation sur la base d'un questionnaire d'évaluation qui sera remis par les participants à l'issue de la formation.

Elle se réalisera en présence du directeur de la CAF et des responsables concernés.

Elle aboutira notamment à définir les pistes d'amélioration à engager pour faire évoluer la fonction d'aide au pilotage.

---

## **VALIDATION**

---

Attestation de participation.

---

## **CALENDRIER 2016**

---

Dates et lieu communiqués ultérieurement.



**ACTION  
SOCIALE**



# ANALYSE DE PRATIQUES DES TRAVAILLEURS SOCIAUX

EGOC

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

## OBJECTIFS

### ⇒ **Elaborer collectivement un cadre d'analyse des pratiques**

- ⇒ En s'appuyant sur les compétences acquises lors du précédent accompagnement,
- ⇒ En construisant un référentiel commun d'analyse des pratiques sur le volet parentalité,
- ⇒ En construisant un référentiel commun d'analyse des pratiques sur le volet cadre de vie,

### ⇒ **Prendre de la distance sur des situations professionnelles**

- ⇒ En analysant des cas pratiques à partir d'un des deux référentiels,
- ⇒ En proposant des pistes pour conduire et maintenir l'action,
- ⇒ En apportant des contenus théoriques et des méthodes ajustées aux situations

## CONTENU

### **Elaboration du référentiel sur le volet parentalité**

- ⇒ Présentation sous forme d'inclusion
- ⇒ Précision sur les attentes, retour sur les effets de l'accompagnement précédent
- ⇒ Choix des critères à mettre en travail dans le référentiel parentalité.
- ⇒ Elaboration collective de l'outil d'analyse des pratiques
- ⇒ Validation de l'outil et des choix de critères par les participants.
- ⇒ Evaluation avec l'abaque de Rénier

### **Etude de situations professionnelles vécues à partir du référentiel parentalité**

- ⇒ Organisation collective autour des situations professionnelles à traiter : individuelles, collectives...

### **Etude de situations professionnelles vécues à partir du référentiel cadre de vie**

- ⇒ Organisation collective autour des situations professionnelles à traiter : individuelles, collectives...

Une troisième journée permettra d'affiner l'utilisation du référentiel. A moyen terme, les deux référentiels d'analyse des pratiques devraient permettre aux travailleurs sociaux :

- ⇒ D'être autonome dans leur façon d'analyser leurs pratiques,
- ⇒ D'avoir une vision qualitative objective de la déclinaison de la circulaire de Juin 2009

## METHODES PEDAGOGIQUES

- Une conduite participative de votre projet de formation
- Une démarche en prise avec votre réalité
- Un processus évolutif au cours de la formation
- La garantie d'une posture d'écoute, de bienveillance et de rigueur

### **Public**

Travailleurs sociaux

### **Modalités pratiques**

Durée 3 jours

Soit 21 heures

Programmation possible Chantier local

### **Coût**

**Pédagogique 2016 déterminé en fonction de la durée choisie**

### **Formateur**

**PIEGAY Matthieu**

---

## **VALIDATION**

---

Attestation de participation.

---

## **CALENDRIER 2016**

---

Dates et lieu communiqués ultérieurement.

# ANIMATEUR PARTICIPATIF

**EGOC**

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

## OBJECTIFS

- ⇒ Poser le cadre théorique de l'Animateur Participatif, la Maïeutique.
- ⇒ Identifier la posture de l'Animateur Participatif : accepter de rien savoir au départ, partager ses compétences, faire confiance au groupe, connaître ses limites.
- ⇒ Construire un processus pour atteindre ses objectifs : utiliser les contraintes pour libérer sa créativité, découvrir, inventer des outils d'animation.

## CONTENU

- ⇒ L'inclusion de chaque agent à travers une carte des points communs.
- ⇒ Le cadre théorique de l'animateur participatif.
- ⇒ Définition de l'animateur participatif et élaboration des questions pour réussir : travail en groupe avec l'Abaque De Régnier.
- ⇒ La posture de l'animateur, faire avec les contraintes.
- ⇒ Création de la première boîte à outils d'animateur participatif pour chaque agent.

## METHODES PEDAGOGIQUES

- ⇒ De nombreux échanges interactifs en petit et grand groupe.
- ⇒ Prise en compte des compétences de chaque agent et des contraintes identifiées.
- ⇒ Utilisation d'outils variés, identifier chaque fois le potentiel et les variantes.
- ⇒ Références théoriques : Paolo FREIRE, Augusto BOAL (Pédagogie de l'autonomie, Conscientisation organisation mobilisation), Michel SEGUIER et Bernard DUMAS (Construire des actions collectives), DESCARTES (Discours de la méthode), La Maïeutique SOCRATE.

## CONDITIONS PREALABLES

Cette formation exige une implication participative et dynamique de chaque agent.

## VALIDATION

Attestation de participation.

## CALENDRIER 2016

Dates et lieux communiqués ultérieurement

### **Public**

**Tous les Agents amenés à piloter :**

- un réseau
- des réunions en groupe
- animer des journées thématiques

### **Modalités pratiques**

**Durée : 2 jours consécutifs**

**Soit 14 heures**

### **Programmation possible :**

- Session Régionale
- Chantier local

**Coût Pédagogique 2016 :370 €**

### **Formateur**

**ACCOLADES**

# MAÎTRISER LE DIAGNOSTIC FINANCIER DES ÉQUIPEMENTS SOCIAUX

EGOC

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

**MODULE 1 : Diagnostic financier de l'équipement 4 jours**

**MODULE 2 : Diagnostic financier du gestionnaire 2 jours**

---

## PUBLIC

---

### Un parcours différencié recommandé selon les missions :

- Opérateurs sociaux / Vérificateurs action sociale :
  - Module 1 – Formation de 4 jours principalement centrée sur l'étude du compte de résultat d'un équipement social, à partir des imprimés CAF, dans l'esprit des procédures nationales de liquidation des prestations de service.
- Conseillers techniques / Contrôleurs action sociale :
  - Module 1 – idem ci-dessus
  - Module 2 – Formation de 2 jours centrée sur l'étude du bilan d'un gestionnaire associatif à partir des documents de l'expert-comptable et/ou le rapport du commissaire aux comptes

---

## OBJECTIFS

---

Permettre aux collaborateurs des CAF (action sociale et agence comptable) d'avoir une vision globale et partagée des enjeux réglementaires, comptables et financiers des partenaires de l'action sociale et d'acquérir la méthodologie et les outils nécessaires pour effectuer une analyse et un diagnostic financier d'un équipement social privé ou public.

- Appréhender l'environnement réglementaire des différents partenaires de l'action sociale,
- Maîtriser les bases comptables nécessaires à l'étude des comptes de résultat,
- Acquérir une méthodologie d'analyse du compte de résultat et du prix de revient selon le type d'équipement et en lien avec les procédures nationales de liquidation des prestations de service,
- Déterminer les points caractéristiques de la gestion d'un équipement et en établir un diagnostic,
- Évaluer et analyser la situation financière d'une association ou d'une entreprise gestionnaire d'équipements sociaux,
- Rechercher les causes de difficultés d'une association ou d'une entreprise gestionnaires d'équipements sociaux

---

## CONTENU

---

### Module 1 – Diagnostic financier d'un équipement – 4 jours

*L'environnement juridique et comptable des partenaires de l'action sociale*

- Les différents partenaires de l'action sociale des CAF
  - Les partenaires de droit public et de droit privé

### Public

8 à 12 personnes.

### Modalités pratiques

Durée :

**4 jours module 1**

(2 x2 jours) soit 28 heures

**2 jours module 2**

Soit 14 heures

Programmation possible :

- Session Régionale
- Chantier local

**Coût  
Pédagogique  
2016**

**Module 1: 936€**

**Module 2 : 498 €**

**Formateur**

Jean-Luc GAUDIN

Conseiller gestion

- Les pièces juridiques nécessaires à la signature d'une convention (appropriation du référentiel national des pièces justificatives)
- Les obligations comptables et législatives des associations et des entreprises
  - La publication et la certification des comptes des associations
  - Le plan comptable des associations et fondations
  - Les obligations comptables des entreprises
- L'instruction comptable et budgétaire des collectivités territoriales

#### *La construction du compte de résultat*

- La logique de la comptabilité de trésorerie
- La logique de la comptabilité d'engagement
- Le compte de résultat d'un équipement communal
- L'étude comparative des différents types de compte de résultat

#### *L'étude du compte de résultat*

- Méthodologie d'analyse du compte de résultat
  - Approche par le prix de revient, l'évolution des données d'activité, la structuration et l'évolution des charges et des produits en lien avec les procédures nationales de liquidation des prestations de services
- Étude détaillée des principaux postes du compte de résultat
- Analyse pratique à partir de dossiers réels
  - ALSH associatif ou public - EAJE public, associatif ou privé lucratif
  - Prestation de service à la fonction – Centre social, médiation familiale, RAM,..
  - Étude d'un dossier de demande de subvention de fonctionnement (REAPP, fonds locaux,...)

## **Module 2 – Diagnostic financier du gestionnaire – 2 jours**

#### *Les fondamentaux de l'analyse financière*

- L'articulation bilan / compte de résultat
- Les documents de synthèse
- Les objectifs de l'analyse financière

#### *L'analyse de la structure financière*

- Analyse simplifiée de la solvabilité
- Présentation détaillée de l'actif et du passif
- Du bilan comptable au bilan fonctionnel
  - Méthodologie de reclassement
  - Calcul du fonds de roulement / Besoin en fonds de roulement / Trésorerie

#### *L'analyse et le diagnostic de l'évolution des résultats*

- Présentation et pertinence du compte de résultat en liste
- Méthodologie de recherche des causes d'évolution du résultat
- Le calcul de la capacité d'autofinancement

*Étude de cas :*

- Diagnostic financier d'une association gestionnaire d'EAJE, d'ALSH
- Diagnostic financier d'une association gestionnaire d'un centre social

---

## **METHODES PEDAGOGIQUES**

---

Apports théoriques

Travaux sur cas réels choisis dans un but pédagogique et reflétant la diversité des situations rencontrées sur le terrain.

---

## **VALIDATION**

---

Attestation de participation.

---

## **CALENDRIER 2016**

---

**Module 1 : du 20 au 23 septembre 2016 à RENNES**

**Module 2 : les 6 et 7 octobre 2016 à RENNES**

# GESTION DES RELATIONS PARTENARIALES ET NEGOCIATION

**EGOC**

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

## OBJECTIFS GÉNÉRAUX

- ⇒ Représenter les intérêts de la CAF,
- ⇒ Développer des partenariats constructifs et durables.

## OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

Les compétences à acquérir/renforcer dans cette perspective portent plus spécifiquement sur le fait de :

- ⇒ Savoir se positionner, en référence à la politique d'action sociale de la CAF et au projet de territoire, dans une diversité de contextes stratégiques et partenariaux,
- ⇒ Savoir communiquer efficacement et de manière constructive avec les partenaires,
- ⇒ Savoir conduire une négociation.

## CONTENU

### 1 – La notion de négociation appliquée à la mise en œuvre d'une politique d'action sociale et d'un projet de territoire :

- Mieux comprendre la notion de négociation
  - Identification des situations de négociation rencontrées par les cadres de la CAF
  - Mise en commun des représentations des participants concernant la notion et les composantes de la négociation
  - les différents types de négociation, la négociation « partenariale »
- Expliciter les enjeux de négociations réussies pour les intervenants CAF

### 2 – Savoir conduire une négociation :

- Adopter une posture de négociateur et renforcer ses capacités à bien communiquer
- Savoir mener des rencontres constructives.
- Savoir gérer les situations de conflits et proposer des solutions.
- Savoir finaliser et donner suite à une négociation.

### 3 – Préparer une négociation :

- Savoir définir ses objectifs
- Savoir construire une stratégie et un argumentaire

## METHODES PEDAGOGIQUES

- ⇒ Apports méthodologiques et techniques relatifs à la négociation et à la communication,
- ⇒ des mises en situations, jeux de rôles et cas pratiques.

## VALIDATION

Attestation de participation.

## CALENDRIER 2016

Dates et lieu communiqué ultérieurement

**Public**

**Tous les Agents**

**Modalités  
pratiques**

**Durée : 2 jours  
consécutifs**

Soit 14 heures

**Programmation :**

- Session régionale
- Chantier Local

**Coût  
pédagogique  
2016 : 344 €**

**Formateurs**

**François  
ROUSSEAU**

# INTERCOMMUNALITE ET REFORME TERRITORIALE

EGOC

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

## OBJECTIFS

Du fait des réformes en cours (finances locales, institutions territoriales, gestion et organisation administrative de l'Etat ...), un nouveau paysage se dessine pour la conduite des politiques publiques locales. Il importe pour le comprendre :

- de saisir les motivations, les ambitions et les résultats effectifs de la démarche réformatrice conduite au cours des dernières années
- de repérer, à partir de là, les questions restant à traiter, qui feront l'objet des débats et chantiers à venir
- d'appréhender les changements qui en résultent pour les professionnels engagés dans la conduite de l'action publique locale : nouveaux positionnements, nouvelle répartition des rôles entre collectivités, nouvelle relation de l'Etat avec les organismes et institutions qui concourent avec lui à la mise en œuvre des politiques publiques.

## CONTENU

### LES REFORMES TERRITORIALES : un paysage institutionnel en recomposition :

Roger MORIN

1 jour

Séquence n° 1 : Mots-clés et grandes dates

Séquence n° 2 : En amont des réformes : problèmes et enjeux

Séquence n° 3 : Les réformes (2009-2010 et projet « acte 3 » 2013)

- Des réformes concomitantes: Etat: RGPP et REATE ; Santé: ARS et loi HPST
- Réformes des finances locales
- Réforme institutionnelle :
  - Ce qui change d'ores et déjà :
    - limitation des co-financements: participation minimale du maître d'ouvrage d'une opération d'investissement: 20 %
    - Facilités de regroupement de départements et régions, ou de changement d'appartenance (exclusivement à l'initiative des collectivités concernées)
    - Possibilité de fusionner région et départements qui la composent en une institution unique: en projet en Alsace
    - Principal volet: l'intercommunalité :
      - ⇒ De nouvelles formules de coopération ou intégration: commune nouvelle / métropole / pôle métropolitain
      - ⇒ Une refonte de la carte intercommunale: les SDCI
  - Ce qui changerait en 2014-2015 :
    - Un nouveau mode de désignation des conseillers communautaires
    - Un nouveau mode d'élection pour le département
    - De nouveaux transferts de compétence
    - De nouvelles règles d'exercice des compétences : conférence territoriale de l'action publique et « pacte de gouvernance ».
  - Ce qui reste en attente :
    - Une véritable régionalisation ?
    - Le passage de l'intercommunalité à la *supracommunalité* ?

**Public**

**Tous les agents  
CAF**

**Modalités  
pratiques**

**Durée : 2 jours  
Soit 14 heures**

**Programmation  
possible :**

- Session Régionale
- Chantier local

**Coût  
Pédagogique  
2016 : 278 €**

**Formateurs**

**Roger MORIN**

+

**LE CHENE Cécile  
Responsable  
Fédération  
Bretonne des CAF**

- La gouvernance des aires urbaines
- La fiscalité locale

Séquence n° 4 : Une « nouvelle donne » pour l'action publique locale et les professionnels (introduction et échanges avec les participants)

## **FINANCES LOCALES : Compréhension d'un budget d'une collectivité territoriale**

**Cécile LE CHENE**

**1 jour**

Séquence 1 : Fondements, principes et structure d'un budget local.

Séquence 2 : Cadre et principes comptables

- ⇒ comptabilité générale et comptabilité analytique avec un volet développé sur la nomenclature fonctionnelle,
- ⇒ outil essentiel pour identifier les coûts d'une structure

Séquence 3 : Présentation des documents budgétaires et de leur contenu

- ⇒ Budget primitif
- ⇒ Compte administratif

Séquence 4 : Liens entre la comptabilité publique et la comptabilité privée

- ⇒ Passerelles entre les deux comptabilités dans l'optique de recherche des informations souhaitées.

---

## **METHODES PEDAGOGIQUES :**

Ces thématiques seront développées par le biais d'exercices visant à :

- Identifier les documents budgétaires et maîtriser leur contenu
- Cibler les informations comptables souhaitées pour renseigner les états de la CAF
- Compléter un document type de la CAF

---

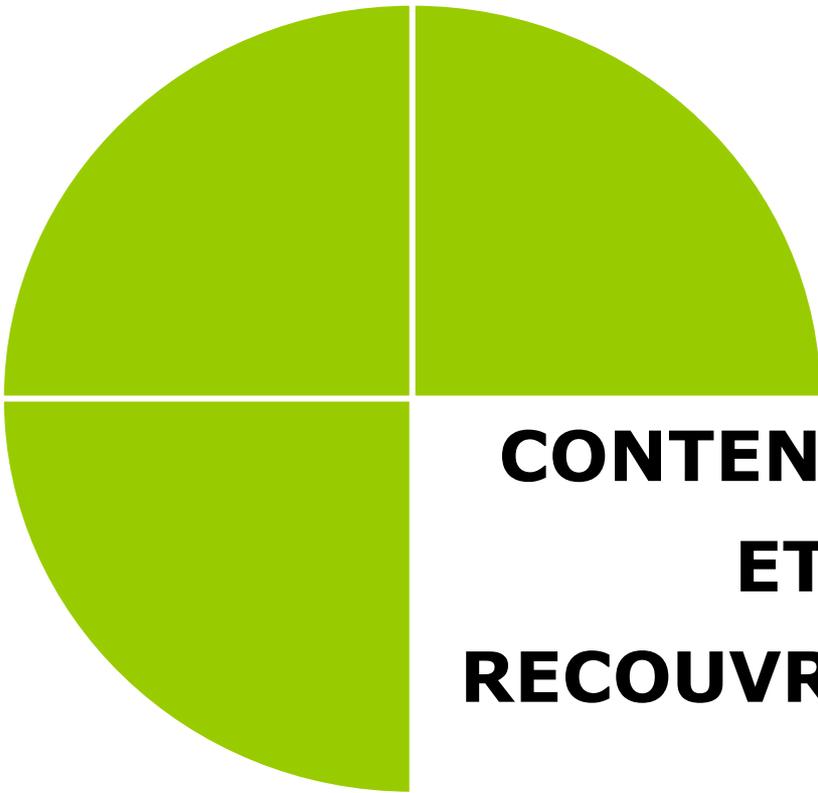
## **VALIDATION**

Attestation de participation.

---

## **CALENDRIER 2016**

Dates et lieu communiqué ultérieurement



**CONTENTIEUX  
ET  
RECOUVREMENT**



# FOCUS THÉMATIQUE

## MENER LA PROCÉDURE DE SAISIE DES RÉMUNÉRATIONS

EGOC

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

### OBJECTIFS

- Savoir apprécier l'opportunité de l'engagement d'une procédure de saisie des rémunérations
- Savoir engager et suivre directement la procédure de saisie des rémunérations
- Savoir gérer les incidents de la saisie des rémunérations

### CONTENU

#### Les conditions de mise en œuvre de la procédure :

- ⇒ Les revenus pouvant faire l'objet d'une saisie des rémunérations
- ⇒ La nécessité d'un titre exécutoire

#### La chronologique de la procédure de saisie des rémunérations :

- ⇒ Les différentes étapes : la requête, la convocation, l'audience...
- ⇒ Modalités de la saisie

#### Les mentions obligatoires des formalités et actes de la saisie des rémunérations à partir d'un cas pratique :

- ⇒ La rédaction de la requête
- ⇒ Les pièces à joindre

#### La procédure en fonction des difficultés rencontrées :

- ⇒ Les obstacles de fait : employeur inconnu, pluralité d'employeurs, de créanciers, changement d'employeur, carence du tiers-saisie...
- ⇒ Les obstacles de droit : concours, demande de paiement direct d'une créance alimentaire, avis à tiers détenteur.

### METHODES PEDAGOGIQUES

- ⇒ Alternance d'apports théoriques et pratiques
- ⇒ Cas pratiques sur les outils de la branche (Coral, grille de production)
- ⇒ Un poste informatique relié au réseau Caf par stagiaire
- ⇒ Apport par chacun des stagiaires de cas réels de son organisme (dossiers avec titre exécutoire et sans procédure de recouvrement engagée)

### VALIDATION

Attestation de participation.

### CALENDRIER 2016

Date et lieu communiqué ultérieurement

#### Public

Agent de service de recouvrement effectuant du recouvrement forcé

Pré requis :  
Pratique du recouvrement forcé

#### Modalités pratiques

Durée : 1 jour

Soit 7 heures  
Programmation possible :  
- Session Régionale  
- Chantier local

Coût Pédagogique  
2016 : 280 €

#### Formateur

Formateurs institutionnels et extérieurs



# MIEUX CHERCHER POUR MIEUX RECOUVRER

**EGOC**

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

---

## OBJECTIFS

---

- Savoir identifier et prioriser ses recherches en fonction de l'objectif de la recherche (adresse ou solvabilité) et de la situation du débiteur.
- Optimiser l'utilisation des outils de recherches et du réseau partenarial.

---

## CONTENU

---

### Analyser l'objectif de la recherche et le profil du débiteur

- recherche adresse ou tiers détenteur de fond
- détermination du profil du débiteur : situation professionnelle et familiale, départ à l'étranger, étudiant, ...

### Identification et priorisation des recherches :

- contacts directs,
- bases informatiques,
- réseau partenarial.

### Mise en œuvre de recherches à partir de cas pratiques.

---

## METHODES PEDAGOGIQUES

---

- ⇒ Apports théoriques avec mise en pratique
- ⇒ Utilisation des outils (Nims, Eopps, Ficoba, Dpae, internet, lotus, ...)
- ⇒ Un poste informatique relié au réseau Caf par stagiaire
- ⇒ Apport par chacun des stagiaires de cas réels de son organisme.

---

## VALIDATION

---

Attestation de participation.

---

## CALENDRIER 2016

---

Date et lieu communiqué ultérieurement.

### *Public*

Pratique de la recherche de débiteurs

**Pré requis :**  
Pratique de la recherche de débiteurs

### *Modalités pratiques*

**Durée :** 1 jour  
Soit 7 heures

### Programmation possible :

- Session Régionale
- Chantier local

**Coût Pédagogique 2016 :** 280 €

### *Formateur*

Formateurs institutionnels et extérieurs



# **BAILLEUR DÉBITEUR : quelles procédures mettre en œuvre**

**EGOC**

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)  
02 99 29 82 41

---

## **OBJECTIFS**

---

- Savoir confirmer que le bien-fondé de l'imputation au bailleur
- Savoir sécuriser le risque de prescription
- Connaître les leviers de recouvrement auprès des bailleurs

---

## **CONTENU**

---

### **Les cas d'indu au bailleur :**

- le paiement au bailleur,
- déménagement, impayés de loyer, décès.

### **La prescription applicable :**

- personne privée
- personne publique

### **La relance des débiteurs bailleurs :**

- personnes physiques (la gestion automatique par Cristal)
- personnes morales (les modalités de gestion manuelle)

### **Les moyens de recouvrement :**

- créances globales
- recouvrement amiable
- recouvrement forcé

---

## **METHODES PEDAGOGIQUES**

---

- ⇒ Alternance d'apports théoriques et pratiques
- ⇒ Cas pratiques sur dossiers réels
- ⇒ Un poste informatique relié au réseau Caf par stagiaire
- ⇒ Apport par chacun des stagiaires de cas réels de son organisme (issus par exemple du LC77 ou du FMNE)

---

## **VALIDATION**

---

Attestation de participation.

---

## **CALENDRIER 2016**

---

Date et lieu communiqué ultérieurement.

### **Public**

**Agents de service  
recouvrement**

**Pré requis :  
Pratique du  
recouvrement**

### **Modalités pratiques**

**Durée : 1 jour  
Soit 7 heures**

**Programmation  
possible :**  
- Session Régionale  
- Chantier local

**Coût  
Pédagogique  
2016 : 280 €**

### **Formateur**

**Formateurs  
institutionnels et  
extérieurs**



# MAITRISER SES RELATIONS AVEC LES HUISSIERS DE JUSTICE

**EGOC**

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

---

## OBJECTIFS

---

- Maîtriser les éléments de la tarification des huissiers de justice pour mieux les réguler
- Savoir ventiler une facture d'huissier
- Connaître les principaux axes de conventionnement

---

## CONTENU

---

**La tarification des huissiers de justices** : composants tarifés et libres

**La lecture et la vérification d'une facture d'huissier :**

- les frais récupérables et non récupérables,
- les intérêts légaux

**Le règlement de la facture d'huissier dans CORALI**

**Les droits et les obligations de l'huissier en matière de recouvrement :**

- le reversement des sommes recouvrées : délais de reversement et droit de rétention
- tarifs : mention du coût de l'acte et remise d'un décompte détaillé
- la responsabilité de l'huissier de justice

**Conventionner avec un huissier :**

- le périmètre de la convention,
- les éléments négociables.

---

## METHODES PEDAGOGIQUES

---

- ⇒ Alternance d'apports théoriques et pratiques
- ⇒ Cas pratiques
- ⇒ Utilisation des outils de la Branche
- ⇒ Un poste informatique relié au réseau Caf par stagiaire
- ⇒ Apport par chacun des stagiaires de cas réels de son organisme

---

## VALIDATION

---

Attestation de participation.

---

## CALENDRIER 2016

---

Date et lieu communiqué ultérieurement.

**Public**

**Service comptable ou recouvrement assurant du recouvrement forcé en lien avec les huissiers de justice.**

**Pré requis :**  
Pratique du recouvrement forcé en lien avec les huissiers de Justice

**Modalités pratiques**

**Durée : 1 jour**  
**Soit 7 heures**

**Programmation possible :**  
- Session Régionale  
- Chantier local

**Coût Pédagogique**  
**2016 : 280 €**

**Formateur**  
Formateurs institutionnels et extérieurs



# LA PROCÉDURE DE SURENDETTEMENT

EGOC

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

## OBJECTIFS

- ⇒ Connaître la procédure de surendettement et les différents acteurs.
- ⇒ Connaître les impacts sur la résidence principale (impayés de loyer ou de prêt)

## CONTENU

### Les acteurs de la procédure de surendettement :

1. Le débiteur
2. La commission de surendettement
3. Le juge d'instance
4. Le créancier

- ✚ Le dossier confié à l'huissier : rôle et conséquences

### L'instruction du dossier

#### **1. Les conditions de la recevabilité de la procédure**

- ✚ Les conditions tenant au débiteur
- ✚ Les conditions tenant à sa situation économique.
  - Les éléments pris en compte
  - L'appréciation de l'état de surendettement
- ✚ La constitution et le dépôt du dossier
  - Les effets

#### **2. La recevabilité et ses effets**

- ✚ La décision de la commission
- ✚ Les effets de la recevabilité
  - Sur la situation patrimoniale du débiteur
  - Sur le logement
- ✚ L'orientation du dossier
- ✚ La contestation de la décision
  - Par le débiteur
  - Par le créancier

### La procédure dite « classique »

#### **1. Le plan conventionnel de redressement**

- ✚ Le calcul de la capacité de remboursement du débiteur
- ✚ L'élaboration du plan
  - Les mesures possibles (particularité du prêt immobilier)
  - Les limites
- ✚ L'acceptation du plan et sa mise en place
- ✚ Le suivi du plan, le non-respect du plan
- ✚ Le rejet du plan

#### **2. Les mesures imposées ou recommandées**

- ✚ L'ouverture de la procédure
- ✚ Les mesures imposées par la commission
  - Rééchelonnement des dettes ou moratoire
- ✚ Les mesures recommandées par la commission
  - Effacement partiel
- ✚ Le rôle du juge d'instance
  - En l'absence de contestation
  - En cas de contestation
- ✚ L'exécution des mesures imposées ou recommandées
  - Le suivi de l'exécution des mesures

### **Public**

Agents de service  
recouvrement

### **Modalités pratiques**

Durée : 2 jours

Soit 14 heures

### Programmation possible :

- Session Régionale
- Chantier local

**Coût  
Pédagogique  
2016** : non indiqué  
à ce jour

### **Formateur**

Cécile RATABOUIL

Juriste

- Le non-respect des mesures

## Le rétablissement personnel

### **1. Les dispositions communes aux deux procédures de rétablissement personnel**

- ↘ Conditions d'ouverture : la bonne foi et la situation irrémédiablement compromise
- ↘ L'orientation vers la procédure de rétablissement personnel
- ↘ Les effets immédiats du recours à la procédure de rétablissement personnel

### **2. La procédure de rétablissement personnel sans liquidation judiciaire**

- ↘ L'homologation de la recommandation par le juge d'instance
  - Les contrôles effectués
  - Les effets de l'homologation
- ↘ Le refus d'homologation et ses effets
- ↘ La contestation de la recommandation par le débiteur ou un créancier

### **3. La procédure de rétablissement personnel avec liquidation judiciaire**

- ↘ L'audience d'ouverture
  - La procédure simplifiée : l'ouverture-clôture
  - La procédure ordinaire : l'ouverture
- ↘ La déclaration et l'arrêté des créances
- ↘ La clôture pour insuffisance d'actif
- ↘ La liquidation judiciaire du patrimoine du débiteur
  - Désignation du liquidateur – mission du liquidateur
  - Conséquence pour le débiteur : la vente des biens (particularités de la résidence principale)
  - La répartition du prix
  - La contestation
- ↘ La clôture de la procédure et ses effets

---

## **VALIDATION**

---

Attestation de participation.

---

## **CALENDRIER 2016**

---

Date et lieu communiqué ultérieurement.

## ***FORMATION NATIONALE PROCESSUS RECOURS ET RECouvreMENT***

L'EGOC vous communiquera le programme détaillé dès obtention de la validation des organismes nationaux de la diffusion des 8 modules par notre organisme.



**DEVELOPPEMENT  
DES  
CAPACITES  
MANAGERIALES**

# CONDUIRE ET ANIMER UNE REUNION AVEC EFFICACITE

EGOC

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

---

## OBJECTIFS

---

- Savoir préparer et conduire une réunion avec efficacité.
- Cerner le rôle de l'animateur.
- Maîtriser les outils de l'animation et le pilotage du groupe.

---

## CONTENU

---

- ⇒ Organiser et préparer une réunion : *les questions à se poser.*
- ⇒ Savoir ouvrir et clôturer une réunion : *motiver et conclure.*
- ⇒ Le rôle de l'animateur de la réunion-discussion : *ses prérogatives.*
- ⇒ Les outils de l'animation : questionnement, reformulation, tiré de groupe.
- ⇒ Les outils méthodologiques : plans de travail.
- ⇒ Gestion des interventions des participants : les phénomènes réactionnels et de groupe, la gestion des conflits.
- ⇒ Les réunions de négociation et de concertation : méthodes spécifiques.

---

## METHODES PEDAGOGIQUES

---

Apports théoriques et pratiques.

Exercices pratiques et simulations vidéoscopées.

Méthodes actives et participatives.

---

## VALIDATION

---

Attestation de participation.

---

## CALENDRIER 2016

---

**1<sup>ère</sup> étape : les mardi 6 septembre et mercredi 7 septembre**

**2<sup>ème</sup> étape : les jeudi 22 septembre et vendredi 23 septembre**

Lieu communiqué ultérieurement

**Public**

Tout public.

**Modalités  
pratiques**

**Durée : 4 jours**

**(2 + 2)**

**Soit 28 heures**

**Programmation  
possible :**

- Session Régionale
- Chantier local

**Coût  
pédagogique  
2016 : 524 €**

**Formateur**

**Claudine BERTHY**

# CONDUITE DES ENTRETIENS ANNUELS D'ÉVALUATION DU PERSONNEL

EGOC

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

## OBJECTIFS

- Intégrer l'entretien annuel comme outil de management pour le cadre :
  - ajustement mutuel
  - clarification des missions
  - fixation d'objectifs
- Reconnaître et développer les comportements efficaces pour faciliter le déroulement de l'entretien.
- Préparer et conduire l'entretien en exploitant les référentiels emploi :
  - recueillir les informations utiles qui alimenteront l'entretien annuel d'évaluation
  - maîtriser le déroulement de l'entretien
  - fixer les objectifs
  - impliquer le collaborateur dans son entretien d'évaluation
  - donner des signes de reconnaissance

## CONTENU

### **La préparation de l'entretien.**

- Reformuler des objectifs pour son service.
- Identifier les sources d'information internes au service pouvant nourrir l'entretien.
- Connaître et rassembler les éléments à disposition : référentiels (cadres et collaborateur), la grille de préparation, le support de compte rendu.
- Evaluer objectivement la qualité de travail à partir de critères et d'indicateurs pertinents.
- Définir des objectifs de progrès en terme de résultats et de comportements en lien avec ceux du service.

### **Le déroulement et la conduite de l'entretien.**

- Introduire et mettre à l'aise l'interlocuteur.
- Maîtriser les étapes de l'entretien.
- Faire un bilan de l'année écoulée : points d'accord, points de divergence.
- Traiter les points de divergence avec objectivité et méthode.
- Fixer des objectifs de progrès et/ou de délégation.
- Repérer les besoins de formation, d'information, d'accompagnement, de soutien, de matériel...
- Recueillir les souhaits d'évolution professionnelle du collaborateur.
- Conclure : reformuler synthétiquement les points clés de l'échange et le plan d'action.

### **Le suivi de l'entretien.**

- S'impliquer pour suivre les résultats, progrès ou freins du collaborateur.

**Public**

**Cadres  
évaluateurs.**

**Modalités  
pratiques**

**Durée : 3 jours**

**(2 j + 1 j)**

**Soit 21 heures**

**Programmation  
possible :**

- Session Régionale
- Chantier local

**Coût  
Pédagogique  
2016 : 535 €**

**Formateur**

**Catherine  
NIVOLLE**

- Encourager et suivre les résultats au quotidien en évaluant le degré d'autonomie du collaborateur.
- Suivre les souhaits d'amélioration exprimés et les décisions prises durant l'entretien.
- Préparer et suivre les formations arrêtées au plan de formation.

### **La conduite de l'entretien professionnel et la qualité relationnelle.**

- Savoir conduire les échanges avec méthode, de façon à réaliser un bilan vraiment partagé et à dégager un consensus sur les objectifs.
- Pratiquer l'écoute active et la reformulation pour comprendre l'autre de son point de vue, favoriser son expression et l'aider à clarifier sa position.
- Repérer les attitudes aidantes ou non aidantes dans l'entretien (repérage à partir de la grille de Porter).
- Savoir exprimer à l'autre des idées, des opinions, une évaluation de façon recevable pour lui.
- Savoir résoudre les divergences et les désaccords par un dialogue constructif, sans perdants.
- Transmettre des signes de reconnaissance motivants pour l'évalué.
- Prendre conscience de ses propres représentations de l'autre : distorsion, interprétation, subjectivité.

### **Evaluation à chaud de la formation.**

Les cadres participants pourront apporter leur propre référentiel ainsi que celui des collaborateurs à évaluer.

Les outils internes (guide de préparation, grille de compte rendu et d'évaluation des besoins d'accompagnement) compléteront les apports méthodologiques utiles à cette thématique de formation.

---

## **METHODES PEDAGOGIQUES**

---

- ⇒ Pédagogie active utilisant le vécu et les situations de travail des participants.
- ⇒ Apports théoriques et méthodologiques venant renforcer les découvertes des participants.
- ⇒ Livret de stage.

---

## **VALIDATION**

---

Attestation de participation.

---

## **CALENDRIER 2016**

---

**1<sup>ère</sup> étape : les 31 mars et 1<sup>er</sup> avril 2016**

**2<sup>ème</sup> étape : le 26 mai 2016**

Les lieux communiqués ultérieurement.



## OBJECTIFS

Permettre aux agents de la Caf:

- d'actualiser leurs connaissances sur le contenu des entretiens professionnels
- Mieux connaître les différentes postures à acquérir
- Donner quelques recommandations essentielles sur la conduite de l'entretien.

## CONTENU

### L'entretien professionnel (Co-animation avec les services RH-Formation de la Caf)

- Rappel du contexte
- L'organisation et le souhait de la Caf
- Les enjeux de la première campagne et les outils utilisés

### Collecte des attentes et questions des participants sur :

- La préparation
- La conduite
- Le suivi des entretiens professionnels

### La posture du manager :

- Aider l'agent à analyser et prendre du recul sur ses compétences, ses réussites, ses difficultés, ses motivations et son projet professionnel.
- Ecouter activement l'agent pour faciliter la verbalisation, la clarification, la formalisation des différents points.
- Traiter les questions de l'agent sur les différents points : l'entretien, les actions de développement des compétences, les évolutions possibles, etc....

### Conduire l'entretien professionnel

#### **ETAPE 1 - Accueil du salarié**

- Présenter l'entretien professionnel au collaborateur :
  - ↳ objectifs
  - ↳ conditions de son déroulement,
  - ↳ thèmes abordés
  - ↳ règles et principes
  - ↳ exploitation et suivi
- Donner la parole à l'agent : questions et précisions?
  - ↳ *Mise en situation sur l'Etape 1*

#### **ETAPE 2 - Temps de questionnement et d'échanges**

- Situation professionnelle actuelle
- Bilan de la période écoulée
- Bilan des formations de la période écoulée
- Besoins de formation pour la période à venir
- Intérêts/motivations :
- Projet d'évolution professionnelle
  - ↳ Atouts / freins
  - ↳ Moyens à mobiliser dans le cadre de ce projet
  - ↳ Action(s) envisagée(s) dans le cadre de ce projet

**Public**

**Cadres évaluateurs.**

**Modalités pratiques**

**Durée : 1 jour**

**Soit 7 heures**

**Programmation possible :  
Chantier local**

**Coût Pédagogique 2016 déterminé lors de la convention**

**Formateur  
Dominique JOUBERT**

### **ETAPE 3 - Synthèse et Conclusion**

⇒ *Mise en situation sur l'Etape 2 et 3*

#### **Le suivi de l'entretien professionnel**

Rôle du manager et Actions à mener en fonction des actions à mettre en œuvre.

#### **Recommandations pour:**

- ↘ Faciliter l'expression de l'agent tout au long de l'entretien: les questions à poser à chaque étape:
- ↘ Lever les réticences du salarié
- ↘ Faciliter l'expression de l'agent
- ↘ Rester dans une posture d'écoute active
- ↘ Eviter les "erreurs" et "pièges" dans la conduite de l'entretien professionnel.

⇒ *Mise en situation sur traitement des réactions de l'agent*

---

### **VALIDATION**

---

Attestation de participation.

---

### **CALENDRIER 2016**

---

Dates et lieux vus en fonction des organismes demandeurs.



# MANAGER UN GROUPE – UNE EQUIPE – UN SERVICE

**EGOC**

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

## OBJECTIFS GENERAUX

- Acquérir des savoir-faire et savoir être pour mieux appréhender sa nouvelle fonction de manager
- Acquérir des repères conceptuels nécessaires à la compréhension des situations et des personnes.
- Faire évoluer les représentations de son rôle, et de ses possibilités d'action et d'autonomie.
- Mieux se positionner et développer confiance en soi et assertivité.
- Analyser les effets produits en soi et autour de soi.

## OBJECTIFS OPERATIONNELS AFIN DE :

- Développer ses compétences pour animer son groupe de travail (ou son service), pour développer des relations constructives, un engagement, une participation et une efficacité plus forte.
- Susciter et accompagner les changements.
- Manager par projet.

## CONTENU

### 1<sup>er</sup> module : management et manager.

**(2 jours)**

- ⇒ Diagnostic de mon propre système de management et, de mes représentations
- ⇒ L'entreprise apprenante et le rôle du manager. L'évolution du management moderne.
- ⇒ L'écoute active une compétence essentielle du manager

### 2<sup>ème</sup> module : la dimension relationnelle.

**(2 jours)**

- ⇒ Les signes de reconnaissance.
- ⇒ L'écoute appliquée aux situations de tension et de conflit :
  - Perfectionnement aux différents types de reformulations
  - Acquérir une compréhension des phénomènes de stress, et cerner l'influence du stress du manager sur son équipe et sur lui-même.
  - Savoir faire face à une plainte, à une demande agressive, à une proposition de solutions inapplicables pour en faire des occasions de construire ensemble.
  - Savoir s'affirmer dans ses insatisfactions pour faire changer le comportement de «l'autre».
  - Applications à la relation individuelle et de groupe.

### 3<sup>ème</sup> module : se recentrer sur ses priorités.

**(2 jours)**

- ⇒ A partir de mes activités, identifier ma plus-value et les sujets de développement, comme de délégation.
- ⇒ Le développement de l'autonomie :

### **Public**

**Toute personne  
prenant des  
fonctions de  
manager**

### **Modalités pratiques**

**Durée : 8 jours**

**(4 x 2 jours)**

**Soit 56 heures**

### **Programmation possible :**

- Session Régionale
- Chantier local

### **Coût**

**Pédagogique  
2016 : 1 584 €**

### **Formateur**

**Jean-Pierre  
MICHEL**

- Comment identifier le degré d'autonomie d'une personne (ou d'un groupe) et savoir adopter le comportement approprié
- Déléguer : pour responsabiliser et pour développer l'autonomie. Les points clés à respecter

#### **4<sup>ème</sup> module : Accompagner le changement.**

**(2 jours)**

L'accompagnement des changements : quels rôles et quelles postures pour le manager.

---

## **PEDAGOGIE**

---

Un parcours de 4 étapes qui reprend différentes questions (ou thématiques) qui se posent classiquement à un manager.

- Apports conceptuels, méthodes, jeux de rôles, analyse de la pratique, etc.

Une façon originale de travailler :

- A partir des cas, des situations rencontrées par les stagiaires et à partir de leur questionnement. Une formation pratique et appliquée, adaptée aux besoins de chacun.
- Qui suscite l'échange d'expérience, la recherche en commun, la solidarité dans l'avancée.
- Avec un travail d'application personnalisé en inter-stages. Travail qui permet un accompagnement individuel.

---

## **VALIDATION**

---

Attestation de participation.

---

## **CALENDRIER 2016**

---

**1<sup>ère</sup> étape : Les mardi 20 et mercredi 21 septembre**

**2<sup>ème</sup> étape : Les mardi 18 et mercredi 19 octobre**

**3<sup>ème</sup> étape : Les jeudi 17 et vendredi 18 novembre**

**4<sup>ème</sup> étape : Les jeudi 15 et vendredi 16 décembre**

Les lieux seront déterminés ultérieurement.





# LES CLÉS DE BASES DU LEADERSHIP HUMAIN

**EGOC**

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

---

## OBJECTIFS

---

Une action qui permet de :

- clarifier le rôle du manager pour assurer le rôle qui leur a été confié
- définir et décliner le management en tâches et comportements concrets, repérables par tous.
- repérer les facteurs qui favorisent la motivation et la confiance des équipes.
- développer un leadership exemplaire et équitable
- mettre à jour l'importance des pratiques et des comportements de management pour le maintien de la motivation des collaborateurs et de la « bonne marche » de l'équipe.
- impliquer et motiver les collaborateurs les équipes, les aider à améliorer ses résultats.
- créer un climat managérial propice à la responsabilisation, la mise en confiance, l'autonomie des collaborateurs.

---

## CONTENU

---

- ⇒ Une réflexion sur les pratiques managériales : sa posture, sa communication et sa façon d'être en relation.
- ⇒ Un état des lieux pour soi-même et son équipe.
- ⇒ Une approche, des outils et des repères concrets.
- ⇒ La définition d'un plan d'action managérial ciblé.

---

## METHODES PEDAGOGIQUES

---

- ❖ Participation active des stagiaires
- ❖ Apports de conseils théoriques et pratiques
- ❖ Mises en situation

---

## VALIDATION

---

Attestation de participation.

---

## CALENDRIER 2016

---

Dates et lieux communiqués ultérieurement.

**Public**

**Managers et  
Cadres**

**Modalités  
pratiques**

**Durée : 3 jours**

**(2j + 1 j)**

**Soit 21 heures**

**Programmation**

**possible :**

- Session Régionale
- Chantier local

**Coût**

**Pédagogique  
2016 :525 €**

**Formateur**

**Dominique  
JOUBERT**

**Ou**

**Patricia LEGER**



# Happy Management

**EGOC**

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

Devenez un manager heureux.

---

## OBJECTIFS ET CONTENU

---

Cet atelier vous offre **une réflexion sur vos pratiques managériales actuelles**, c'est-à-dire :

- Votre posture
- Votre communication
- votre façon d'être en relation

Cette réflexion vous permettra :

- de **faire un état des lieux** pour vous-même et vos équipes
- **d'évaluer les écarts** entre ce que vous souhaitez développer et le présent
- **être plus serein et performant** dans votre management.

---

## METHODES PEDAGOGIQUES

---

- ❖ Participation active des agents
- ❖ Des conseils et des outils vous seront proposés pour réaliser vos axes d'améliorations souhaités.

---

## VALIDATION

---

Attestation de participation.

---

## CALENDRIER 2016

---

Dates et lieux communiqués ultérieurement.

### *Public*

**Managers et  
Cadres**

### *Modalités pratiques*

**Durée : 3 jours**

**(2j + 1 j)**

**Soit 21 heures**

### Programmation

**possible :**

- Session Régionale
- Chantier local

### *Coût*

**Pédagogique**

**2016 : 525 €**

### *Formateur*

**Dominique  
JOUBERT**

**Ou**

**Patricia LEGER**



# **Manager autrement ! avec la Process Com®**

**s'adapter aux différentes personnalités**

**EGOC**

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

---

## **OBJECTIFS**

---

Cet atelier s'adresse à tout responsable en situation de management recherchant une nouvelle façon d'interagir avec ses collaborateurs.

---

## **CONTEXTE DE LA FORMATION**

---

- La Process Com® est modèle concret et opérationnelle de découverte de soi et des autres, cette méthode permet :
  - ✓ d'établir une communication performante
  - ✓ de comprendre les attentes de ses collaborateurs
  - ✓ d'instaurer une relation constructive avec eux
  
- Par une individualisation de sa communication et de ses comportements dans les actes managériaux, ce modèle contribuera à une amélioration :
  - ✓ de la cohésion d'équipe
  - ✓ de la motivation de son équipe.

---

## **METHODES PEDAGOGIQUES**

---

- ❖ Pédagogie concrète et ludique
- ❖ Remise d'un manuel de formation décrivant les concepts de la Process Com® et complété par des exercices personnels
- ❖ Inventaire de personnalité de chaque participant (ce support permet à chacun de situer et de s'approprier les concepts, en référence à sa propre personnalité.

---

## **VALIDATION**

---

Attestation de participation.

---

## **CALENDRIER 2016**

---

Dates et lieux communiqués ultérieurement.

### **Public**

**Managers et  
Cadres**

### **Modalités pratiques**

**Durée : 3 jours**

**(2j + 1 j)**

**Soit 21 heures**

### **Programmation possible :**

- Session Régionale
- Chantier local

**Coût  
Pédagogique  
2016 : 525€**

### **Formateur**

**Dominique  
JOUBERT**

**Ou**

**Patricia LEGER**



# Manager les générations Y et bientôt ... Z

**EGOC**

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

---

## CONTEXTE

---

**Les managers sont souvent désorientés face aux collaborateurs de la génération Y.**

Leur impatience, leur façon de remettre en cause l'autorité ou encore leur communication directe, déstabilisent.

---

## ORIENTATION DE LA FORMATION

---

Cette génération recèle pourtant de nombreuses qualités :

- Créative
- Aplanit les hiérarchies pour être en parité
- Recherche à créer du lien
- Est sur un mode naturel de partage de l'information

C'est dans cette orientation que cet atelier présente **les 7 principes clés pour comprendre et manager tout collaborateur de la génération Y.**

---

## METHODES PEDAGOGIQUES

---

Apports de conseils et pratiques.

---

## VALIDATION

---

Attestation de participation.

---

## CALENDRIER 2016

---

Dates et lieux communiqués ultérieurement.

### **Public**

**Managers et  
Cadres**

### **Modalités pratiques**

**Durée : 2 jours**

**Soit 14 heures**

### **Programmation possible :**

- Session Régionale
- Chantier local

**Coût  
Pédagogique  
2016 : 470 €**

### **Formateur**

**Dominique  
JOUBERT**

**Ou**

**Patricia LEGER**



# Établir des relations positives Et sortir des conflits

**EGOC**

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

---

## CONTEXTE

---

Cet atelier s'adresse à tout manager souhaitant progresser dans ses relations avec ses collaborateurs, interlocuteurs et gérer les désaccords afin d'éviter les conflits.

---

## OBJECTIFS

---

- Développer un comportement adapté aux différentes réactions (agressivité, passivité, manipulation) pour réagir positivement et gagner en confort dans ses relations professionnelles.
- Se faire comprendre, de s'affirmer.
- Comprendre l'autre
- Trouver des solutions satisfaisantes pour atteindre les objectifs.

---

## CONTENU PROPOSÉS

---

- ⇒ Traiter une situation de désaccord
- ⇒ Exprimer son mécontentement
- ⇒ Réagir face à la résistance, l'agressivité ou à une critique
- ⇒ Formuler une demande
- ⇒ Accepter un refus
- ⇒ Savoir dire non.

---

## METHODES PEDAGOGIQUES

---

- ❖ Participation active des agents
- ❖ Un plan d'action et d'amélioration personnalisée : avec l'aide du formateur, chaque participant fixe ses objectifs personnels et de changement qu'il souhaite atteindre afin d'améliorer ses relations professionnelles dès son retour en CAF.
- ❖ Apports d'outils et de méthodes pour installer l'assertivité dans son fonctionnement.

---

## VALIDATION

---

Attestation de participation.

---

## CALENDRIER 2016

---

Dates et lieux communiqués ultérieurement.

### **Public**

**Managers et  
Cadres**

### **Modalités pratiques**

**Durée : 3 jours**

**(2j + 1 j)**

**Soit 21 heures**

### **Programmation possible :**

- Session Régionale
- Chantier local

### **Coût**

**Pédagogique**

**2016 : 525 €**

### **Formateur**

**Dominique  
JOUBERT**

**Ou**

**Patricia LEGER**



# Leadership et Intelligence Emotionnelle

EGOC

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

## OBJECTIFS GENERAUX

Tout manager souhaitant :

- Gagner en confort et en maîtrise face à ses propres émotions et à celles des autres.
- Améliorer ses ressources relationnelles, son leadership, et « booster » la motivation de ses collaborateurs.

## OBJECTIFS DETAILLES

- Faire des émotions une ressource, un « allié » pour manager son équipe.
- Reconnaître et utiliser l'importance des émotions dans les différentes situations managériales.
- Mieux comprendre et gérer les relations avec l'intelligence émotionnelle.
- Dynamiser ses équipes en instaurant un nouveau climat de travail.

## CONTENU

### En quoi l'Intelligence Emotionnelle est-elle un atout pour réussir ?

- ⇒ Une méthode pour se relier à soi-même et aux autres.
- ⇒ Définition du concept.

### Apprendre à comprendre ses émotions et les identifier :

- ⇒ Les émotions : caractéristiques et définitions.
- ⇒ Les émotions fondamentales.
- ⇒ La fonction des émotions

### Comment passer de la réactivité à la réaction ?

- ⇒ L'expression des émotions.
- ⇒ La maîtrise de ses émotions
- ⇒ Nos émotions en tant que source de motivation et de satisfaction de nos besoins psychologiques
- ⇒ Développez l'accueil et la maîtrise des émotions des autres.

### Rétablir une communication efficace avec les autres :

- ⇒ Comprendre les difficultés relationnelles rencontrées avec certains interlocuteurs
- ⇒ Anticiper les comportements inadaptés

### L'intelligence émotionnelle et les compétences de leadership :

- ⇒ Développer la juste image de soi : Bilan personnalisé
- ⇒ Connaissance de soi et des autres
- ⇒ Gestion de soi et de sa relation aux autres
- ⇒ Typologie des attitudes à adopter en fonction des situations et de l'état émotionnel de son équipe
- ⇒ Les règles d'or du leadership :
  - ↔ Piloter son équipe
  - ↔ Gestion de soi.

**Public**

**Managers et Cadres**

**Modalités pratiques**

**Durée : 3 jours**

**(2j + 1 j)**

**Soit 21 heures**

**Programmation possible :**

- Session Régionale
- Chantier local

**Coût Pédagogique 2016 : 525 €**

**Formateur**

**Dominique JOUBERT**

**Ou**

**Patricia LEGER**

---

## **METHODES PEDAGOGIQUES**

---

- Apports théoriques.
- Exercices et mises en situation.
- Test et bilan personnel.

---

## **VALIDATION**

---

Attestation de participation.

---

## **CALENDRIER 2016**

---

Dates et lieux communiqués ultérieurement



# **Le Manager développeur des compétences de son équipe**

**EGOC**

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

---

## **CONTEXTE**

---

Être au service du développement des compétences fait partie intégrante de la mission managériale.

Centrés sur la production, faute d'avoir des réponses à leurs questions, ils peuvent considérés que la formation et le développement des compétences reste principalement l'affaire du Service Rh et Formation.

---

## **OBJECTIFS**

---

- clarifier le rôle de développeur de compétences et les tâches spécifiques à réaliser.
- Contribuer à l'efficacité des dispositifs de formation proposés par le Service Formation, par une implication en amont et en aval des formations suivies par les collaborateurs.
- De mettre à jour l'importance des pratiques pédagogiques d'accompagnement pour le maintien de la motivation des collaborateurs.

---

## **CONTENU & METHODES PEDAGOGIQUES**

---

Pour que les managers puissent sur cette mission, une boîte à outils simple et concrète leur est nécessaire.

Quoi faire ? Comment et avec quels outils ? A quel moment ?

Des outils pour:

- Définir les pratiques professionnelles attendues.
- Analyser, définir un besoin de formation.
- Faire former :
  - en interne : par un tuteur, un référent.
  - en externe : par un organisme Former les collaborateurs.
- Valider, choisir une formation avec le collaborateur.
- Accompagner le collaborateur dans sa formation (avant, après).
- Evaluer la progression des agents et les pratiques professionnelles.
- Développer la polyvalence de l'équipe.

---

## **VALIDATION**

---

Attestation de participation.

---

## **CALENDRIER 2016**

---

Dates et lieux communiqués ultérieurement.

### **Public**

Groupes +/- 8 personnes

Agents de comités de Direction, managers, chefs de projets, responsables RH

### **Modalités pratiques**

Durée : 3 jours

(2j + 1 j)

Soit 21 heures

Programmation possible :

- Session Régionale
- Chantier local

### **Coût**

**Pédagogique**  
**2016 : 525 €**

### **Formateur**

Dominique  
JOUBERT

Ou

Patricia LEGER



## **Booster vos réunions avec le co-développement**

**EGOC**

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

---

### **OBJECTIFS et CONTENU**

---

L'objectif du **co-développement** est de **valoriser les équipes** et **faire émerger l'intelligence collective**.

Les ateliers permettent des avancées ou des solutions sur les difficultés apportées grâce à l'émergence de l'Intelligence Collective.

La méthode de collaboration entre les participants, permet à chacun :

- D'apprendre à être plus efficace dans sa pratique professionnelle
- D'investir davantage dans la prévention des difficultés
- De bénéficier des avantages à appartenir à un groupe professionnel à l'intérieur duquel règnent la confiance et la solidarité
- D'apprendre à mieux travailler en groupe.

---

### **METHODES PEDAGOGIQUES**

---

- ❖ Volonté des participants de partager leurs situations problématiques professionnelles afin de trouver ensemble des solutions pragmatiques.
- ❖ Des conseils et des outils vous seront proposés pour réaliser vos axes d'améliorations souhaités.

---

### **VALIDATION**

---

Attestation de participation.

---

### **CALENDRIER 2016**

---

Dates et lieux communiqués ultérieurement.

#### **Public**

Groupes +/- 8 personnes

**Agents de comités de Direction, managers, chefs de projets, responsables RH**

#### **Modalités pratiques**

**Durée : 2 jours  
Soit 14 heures**

#### **Programmation possible :**

**-Session Régionale  
- Chantier local**

**Coût  
Pédagogique  
2016 : 470 €**

#### **Formateur**

**Dominique  
JOUBERT**

**Ou**

**Patricia LEGER**



# Référentiel des pratiques managériales

**EGOC**

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

---

## OBJECTIFS

---

Il s'agit, pour favoriser l'engagement des managers à mettre en œuvre des pratiques d'excellence, de l'impliquer dans la construction d'un référentiel opérationnel et concret des pratiques managériales à partir de leur vécu et de leur expérience de terrain.

---

## CONTENU

---

Principes d'un référentiel des bonnes pratiques managériales:

- Décrit des pratiques, des conduites observables et repérables par tous (exemple sur demande).
- Décrit les pratiques possibles à mettre en œuvre dans les situations réelles rencontrées sur le terrain.
- Permet de s'auto-évaluer, d'évaluer et de définir des objectifs de progrès.
- Construit et validé par les managers eux-mêmes.

Une démarche qui mobilise la Direction pour :

- Définir et valider les valeurs et les critères de performance managériale.
- Valider les pratiques de management décrites dans le référentiel.
- Définir les règles et modalités d'utilisation du référentiel comme outil d'évaluation.
- Veiller à sa mise en application et recadre en cas de dérive.
- Accompagner les managers dans leur progression et leurs changements de pratique.

---

## METHODES PEDAGOGIQUES

---

- L'animateur veille au respect du cadre et de la méthodologie proposée.
- Apports théoriques et éclairage complémentaire de l'animateur ou des autres participants.
- Travail en groupe et en sous-groupe.
- Echanges entre participants.

---

## VALIDATION

---

Attestation de participation.

---

## CALENDRIER 2016

---

Dates et lieux communiqués ultérieurement par la CAF

**Public**

**Managers et Cadres**

**Modalités pratiques**

**Durée demandée par la CAF**

**Programmation possible en Chantier local**

**Coût Pédagogique 2016 selon la convention**

**Formateur  
Joseph FOUILLEUL**



# Groupes d'échanges de pratiques managériales

**EGOC**

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

---

## OBJECTIFS

---

- Soutenir la réflexion individuelle et l'engagement des managers
- Consolider des liens entre pairs et les liens culturels,
- Orienter les managers vers la décision et l'action concrètes,
- Renforcer l'entraide et la cohésion managériale, de rompre l'isolement,
- Définir collectivement les pratiques à mettre en œuvre
- Développer les compétences individuelles et collectives des managers

---

## CONTENU & METHODES PEDAGOGIQUES

---

Une prise de recul et un partage sur ses pratiques et celles des autres permettant de continuer à évoluer à son poste de manager.

Une approche de formation qui s'appuie sur les interactions entre les participants, les apports du groupe et l'appui d'un intervenant expert en management.

Les échanges sont structurés en séquences.

Au cours de chaque séquence, l'animation est articulée comme suit:  
Un participant propose d'exposer une situation pour laquelle il veut voir clair et mieux agir.

Les autres participants le questionnent et font des propositions.

L'intervenant intervient pour:

- faire découvrir la méthode,
- faire respecter les différentes étapes,
- faciliter l'efficacité du groupe et le cadrage des échanges,
- relancer le groupe dans l'approfondissement des analyses et la dynamique des échanges.
- contribuer à la synthèse des différents éléments et à leur capitalisation.
- apporter son expertise, donner des clés ou ressources nécessaires au traitement des situations évoquées (à la demande des participants sur un temps restreint).

---

## VALIDATION

---

Attestation de participation.

---

## CALENDRIER 2016

---

Dates et lieux communiqués ultérieurement.

### **Public**

Groupes +/- 8 personnes

Agents de comités de Direction, managers, chefs de projets, responsables RH

### **Modalités pratiques**

Durée : 1 jour

Soit 7 heures

### **Programmation possible :**

- Session Régionale
- Chantier local

**Coût Pédagogique 2016 : 265 €**

### **Formateur**

Dominique JOUBERT

Ou

Patricia LEGER



# Analyse de pratiques et Partage d'expériences

EGOC

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

## OBJECTIFS

La pédagogie de l'atelier veut favoriser la montée en compétence managériale dans un esprit d'approfondissement, c'est-à-dire un montée en autonomie et responsabilisation.

La pédagogie du partage d'expérience et l'analyse de pratiques professionnelles favorisent :

- Les progressions concrètes par rapport au réel de chacun dans « l'ici et maintenant »
- Une capacité de prise de recul, aptitude à voir « plus large et plus loin »
- L'élaboration de nouvelles pistes d'action face à des situations complexes
- La progression dans ses relations interpersonnelles
- Le développement de compétences d'accompagnement.

## PRÉ REQUIS

Chaque participant est acteur de la formation, nous invitons donc les stagiaires à clarifier 3 points :

- Quels sont vos objectifs et vos demandes
- Sur quelles situations souhaitez-vous que l'on travaille
- Quelles sont les situations, réussites, difficultés que vous souhaitez partager.

## CONTENU – déroulement pédagogique

- I. Exposé de la situation de travail.
- II. Reformulation et ressentis du groupe dans la non conflictualité.
- III. Un temps de questionnement du groupe dans le but de mieux cerner et s'approprier la situation.
- IV. Validation de la reformulation par la personne qui s'est exprimée.
- V. Questionnement sur la demande et les besoins de personne dans « l'ici et maintenant ».
- VI. Recherche de compréhension de la situation et du vécu du manager dans la situation.
- VII. Emissions d'hypothèses et recherche du modifiable sur l'amont et l'aval de la situation.  
Emissions d'hypothèse de compréhension par les participants ou recherche de résolution, de « remédiation ».
- VIII. Décodage et analyse des représentations, projections, interprétation du professionnel.
- IX. Identification des pistes de résolution possible.
  - X. Pour conclure, reprise de la parole de par l'exposant avec recherche de compréhension de sa pratique et de son vécu.
- XI. Conclusion par l'exposant et / ou synthèse par l'animateur.

### Public

Managers et Cadres

### Modalités pratiques

Durée : 4 jours  
2 x 2 jours  
Soit 14 heures

### Programmation possible :

-Session Régionale  
- Chantier local

**Coût Pédagogique**  
2016 : 712 €

**Formateur**  
Joseph  
FOUILLEUL

---

## **METHODES PEDAGOGIQUES**

---

- L'animateur veille au respect du cadre et de la méthodologie proposée.
- Apports théoriques et éclairage complémentaire de l'animateur ou des autres participants.
- Travail en groupe et en sous-groupe.
- Echanges entre participants.

---

## **VALIDATION**

---

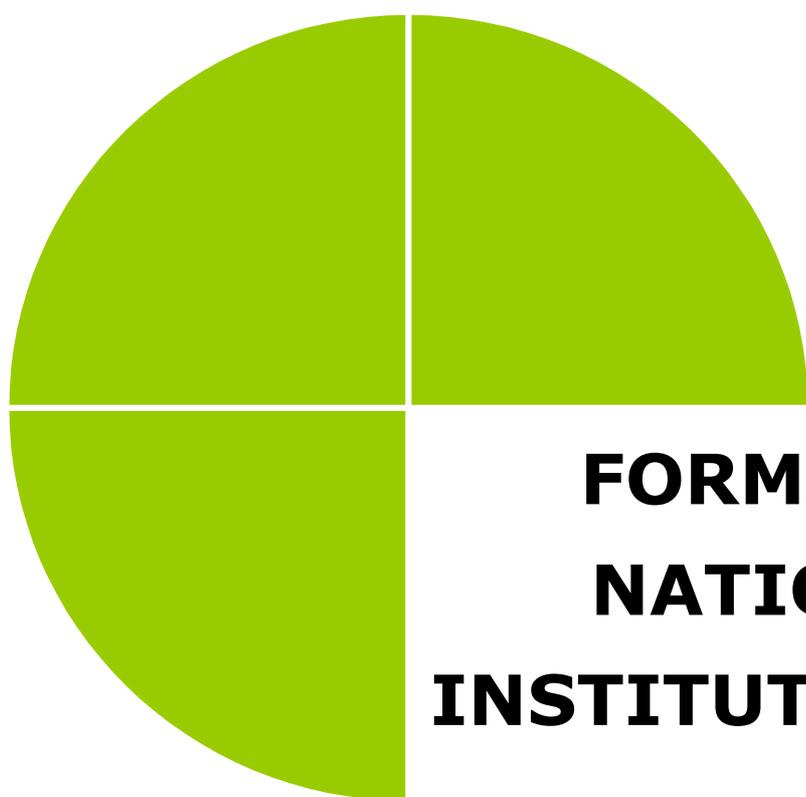
Attestation de participation.

---

## **CALENDRIER 2016**

---

Dates et lieux communiqués ultérieurement.



# **FORMATIONS NATIONALES INSTITUTIONNELLES**

Les formations nationales institutionnelles, sont en cours de validation auprès des organismes nationaux.

L'EGOC vous communiquera dès que possible les nouvelles dispositions mises en place dans la programmation de ces formations.

## Formation nationale AIDES FINANCIERES COLLECTIVES – Bloc gestion-vérification

➤ <b>Module 1 – Présentation des politiques familiales d'actions sociales</b>	<i>Dates à définir</i>	5 jours	
➤ <b>Module 2 – Chaîne de traitement des dispositifs nationaux</b>	<i>Dates à définir</i>	3 jours	
➤ <b>Module 3 – Les prestations de service à l'Acte</b>	<i>Dates à définir</i>	5 jours	
➤ <b>Module 4 – Les prestations de service à la Fonction</b>	<i>Dates à définir</i>	3,5 jours	
➤ <b>Module 5 – Les Contrats Enfance-Jeunesse</b>	<i>Dates à définir</i>	5 jours	

## Formation nationale ANALYSE DE LA PRATIQUE POUR LES CHARGÉS DE CONSEIL ET DE DÉVELOPPEMENT EN ACTION SOCIALE

<i>Informations communiquées ultérieurement</i>	2 jours	
---	---------	--

## Formation nationale CORALI

➤ <b>Optimiser le paramétrage CORALI : rôle et missions du référent fonctionnel en Caf</b>	<i>Informations communiquées ultérieurement</i>	2,5 jours	
➤ <b>Utiliser CORALI : gérer le contentieux</b>	<i>Informations communiquées ultérieurement</i>	4 jours	
➤ <b>Utiliser CORALI : gérer le recours</b>	<i>Informations communiquées ultérieurement</i>	2,5 jours	

## Formation nationale CRECHES D'ENTREPRISES ET ENTREPRISES DE CRECHES

<b>Du mercredi 23 MARS &amp; jeudi 24 MARS - RENNES</b>	2 jours	Formateur Jean-Luc GAUDIN
---	---------	---------------------------

## Formation nationale des CONSEILLERS TECHNIQUES EN ACTION SOCIALE

<i>Informations communiquées ultérieurement</i>		
---	--	--

## Formation nationale PERFECTIONNEMENT ANNUEL DES AGENTS DE CONTRÔLE

*Informations communiquées ultérieurement*

## Formation nationale PROCESSUS RECOURS ET RECOUVREMENT

➤ <b>Module 1 – Recouvrement et Recours</b>		5 jours	<i>Informations communiquées ultérieurement</i>
➤ <b>Module 2 – Recouvrer les indus et les prêts</b>		2 jours	<i>Informations communiquées ultérieurement</i>
➤ <b>Module 3 – Aléas du recouvrement</b>		2 jours	<i>Informations communiquées ultérieurement</i>
➤ <b>Module 3 bis – Recouvrement forcé</b>		1 jour	<i>Informations communiquées ultérieurement</i>
➤ <b>Module 4 – ASF et recouvrement des pensions alimentaires</b>			<i>Informations communiquées ultérieurement</i>
➤ <b>Module 5 – Négociation et communication</b>		3 jours	<i>Informations communiquées ultérieurement</i>
➤ <b>Module 6 – Gestion de la fraude</b>			<i>Informations communiquées ultérieurement</i>
➤ <b>Module 6 bis – Gestion de la fraude : CORALI</b>			<i>Informations communiquées ultérieurement</i>
➤ <b>Module 7 – Gestion des fraudes</b>		2 jours	<i>Informations communiquées ultérieurement</i>
➤ <b>Module 8 – Savoir gérer les recours</b>		2 jours	<i>Informations communiquées ultérieurement</i>

## CQP CONTRÔLEURS ALLOCATAIRES EN CAF

*Informations communiquées ultérieurement*

**CQP GCA / Être tuteur dans le parcours VADEMECAF**

*Informations communiquées ultérieurement*

3 jours  
(2+1)

# C Q P – VADEMECAF

## ÊTRE TUTEUR DANS LE PARCOURS VADEMECAF

**EGOC**

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

### OBJECTIFS

- ⇒ Repérer le rôle du tuteur et les différentes actions à mener tout au long du parcours de formation VADEMECAF.
- ⇒ Articuler son action avec les autres acteurs : responsable du stage, l'encadrement de proximité, le pilote de la formation VADEMECAF (service formation – RH)
- ⇒ Organiser les applications professionnelles en lien avec les modules de formation théoriques VADEMECAF,
- ⇒ Adapter son niveau d'intervention en fonction du niveau d'autonomie du stagiaire à l'issue de chaque module.
- ⇒ Mettre en œuvre une méthode pédagogique adaptée afin de maintenir la motivation du stagiaire tout au long du parcours de formation.
- ⇒ Conduire les points d'étapes et bilans réguliers. Partager l'évaluation de la progression du stagiaire avec les différents acteurs impliqués
- ⇒ Utiliser les outils de suivi spécifiques au parcours de VADEMECAF
- ⇒ Etablir un rapport de confiance avec le stagiaire,
- ⇒ Gérer les situations délicates tout en maintenant la qualité relationnelle avec le stagiaire.

### CONTENU

#### COMPRENDRE LA MISSION ET LE ROLE DU TUTEUR VADEMECAF :

- Les enjeux de la mission tutorale.
- Les différentes étapes du parcours VADEMECAF et les actions du tuteur à chaque étape.
- Rôles et responsabilité des différents acteurs impliqués dans le parcours VADEMECAF et articulation avec le rôle du tuteur.

#### ACCUEILLIR ET INTEGRER LE STAGIAIRE DANS L'UNITE DE TRAVAIL:

- Préparer l'accueil du stagiaire .Créer un rapport de confiance avec les stagiaires.
- Présenter le parcours de formation VADEMECAF et les modalités d'accompagnement du tuteur.
- Présenter l'institution, les activités du service, le poste de travail, les différentes personnes de l'environnement professionnel.

#### ORGANISER LE PARCOURS D'APPRENTISSAGE SUR LE TERRAIN:

- Clarifier ce qui est attendu du stagiaire.
- Définir les étapes de progression pendant le stage.
- Préparer et planifier les situations d'apprentissage et son intervention pédagogique.
- Planifier le temps nécessaire au suivi de la progression.

#### *Public*

**Agents et/ou cadres  
souhaitant devenir  
formateur  
Vademecaf**

#### *Modalités pratiques*

**Durée : 3 jours**

**Soit heures 21h00**

#### Programmation possible :

- Session Régionale
- Chantier local

**Coût  
pédagogique  
2016  
communiqué  
ultérieurement**

#### *Formateur*

**Dominique  
JOUBERT**

## **CONDUIRE L'APPRENTISSAGE ET LA PROGRESSION DU STAGIAIRE**

- Partager l'évaluation et le niveau d'autonomie en début de stage à partir de la Fiche de liaison VADEMECAF.
- Proposer le parcours d'apprentissage en fonction du niveau d'autonomie du stagiaire
- Présenter chaque mise en application professionnelle différente tout au long du stage : les points essentiels à aborder.
- Former et le stagiaire : comment s'y prendre pour transmettre efficacement ses compétences.

## **SUIVRE LA PROGRESSION DU STAGIAIRE PAR LE TUTEUR :**

- Programmer les différents bilans tout au long du parcours de formation et utiliser les outils de suivi et d'évaluation VADEMECAF.
- Conduire et formaliser les différents entretiens et bilans tout au long du parcours VADEMECAF : les recommandations et erreurs à éviter.
- Partager les bilans avec les autres acteurs
- Prendre de l'information sur le vécu pédagogique du stagiaire : les bonnes questions à poser.

## **ETABLIR UN RAPPORT DE CONFIANCE AVEC LE TUTEUR ET GERER LES DIFFERENTES SITUATIONS**

- Responsabiliser le stagiaire et partager les règles de fonctionnement pendant le stage,
- Repérer et adapter les comportements du tuteur qui favorise la motivation et la confiance du stagiaire
- Gérer les situations délicates avec le "stagiaire" : démotivation, désaccord, résistances,....

---

## **METHODE PEDAGOGIQUE**

---

- ⇒ Des mises en situation et exercices nombreux.
- ⇒ La reconnaissance des compétences, de l'expérience, des pratiques, des besoins et des attentes des participants.
- ⇒ La prise en compte des situations professionnelles des participants. Travaux sur les cas concrets des tuteurs

---

## **VALIDATION**

---

Attestation de participation.

---

## **CALENDRIER 2016**

---

Dates et lieu communiqués ultérieurement



**PARCOURS  
MÉDIATION  
ADMINISTRATIVE**

# PARCOURS DE FORMATION A LA MEDIATION ADMINISTRATIVE

EGOC

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

## Un parcours de formation sur 24 mois en 5 sessions de 3 jours

A chaque session, une approche est privilégiée pour travailler sur l'évolution relationnelle du médiateur.

- **Session 1 : l'analyse transactionnelle**
- **Session 2 : les 4 modes relationnels**
- **Session 3 : les perceptions et projections**
- **Session 4 : l'accompagnement responsabilisant**
- **Session 5 : Perfectionnements et renforcement des thèmes.**

## OBJECTIFS

- Prendre toute la mesure de la fonction de médiateur administratif
- Clarifier le concept et le déroulement du processus de médiation
- Comprendre l'agressivité et savoir gérer les comportements qui en découlent
- Savoir gérer une réclamation dans une approche sociale
- Eclairer et accompagner le médiateur sur les questions et les tensions dans l'exercice de cette fonction
- Travailler sur le positionnement en interne et en externe

## CONTENU

### Le RELATIONNEL

- Les besoins humains, les besoins des allocataires
- La présence accueillante : qualité d'écoute et d'expression verbale et non verbale
- La connaissance de soi et les transferts dans la fonction de médiateur
- La communication consciente et bienveillante
- Le développement de l'empathie et de l'assertivité
- La gestion de l'agressivité, des critiques, des menaces et de la détresse
- La gestion du stress et des impacts émotionnels

### La MEDIATION

- Les différences : médiation, négociation, conciliation, arbitrage
- Le référentiel et les compétences de l'emploi
- Les conditions préalables à la conduite d'une médiation
- Les phases du processus de médiation
- La création et le maintien d'un contexte favorable aux échanges
- La définition du cadre et des règles
- La gestion de la prise de parole
- La distribution de la parole et l'animation des échanges
- L'accompagnement et la facilitation dans le choix d'une solution
- L'alliance médiation/négociation
- La finalisation de l'accord

### La COMMUNICATION

- La communication interne et externe
- Les circuits de la médiation en interne
- La conduite de réunions : les 3 typologies
- La fabrication et la gestion d'un argumentaire

### **Public**

Agents et/ou cadres exerçant la fonction de médiation administrative.

### **Modalités pratiques**

**Durée : 3 jours**

Soit 21 heures pour **chaque** session

### **Programmation possible :**

- Session Régionale
- Chantier local

### **Coût pédagogique 2016 pour chaque session :**

**496 € CAF adhérentes**

**644,80€ CAF Non adhérentes**

### **Formateur**

**Claire GUILLE**

- La gestion des questions et des objections
- Les liens avec les partenaires utiles à la médiation administrative
- L'élaboration et la communication du bilan annuel
- La relation avec le médiateur CNAF

## **La PRATIQUE**

- Des tests de connaissance de soi
- Des exercices d'écoute et de prise de parole
- Des exercices de médiation
- Des exercices de négociation
- L'analyse de pratiques
- Des études de cas concrets CAF
- Des échanges entre médiateurs
- Un bilan pour chaque personne

---

## **METHODE PEDAGOGIQUE**

---

Pédagogie active et interactive. Apports théoriques et concrets.

Exercices de médiation. Remise d'un dossier à chaque participant.

Approche relationnelle : l'analyse transactionnelle (test).

---

## **VALIDATION**

---

Attestation de participation

---

## **CALENDRIER 2016**

---

**PARCOURS 2 – Module 5** du 12 janvier (14h) au 15 janvier (12h)

**PARCOURS 3 – Module 5** du 8 mars (9h) au 11 mars (16h30)

**PARCOURS 5 :**

- ⇒ **Module 3** du 15 mars (9h) au 17 mars (16h30)
- ⇒ **Module 4** du 8 novembre (9h) au 10 novembre (16h30)
- ⇒ *Module 5 du 15 mars (9h) au 17 mars (13h30) 2017*

**PARCOURS 6 :**

- ⇒ **Module 2** du 11 mai (9h) au 13 mai (16h30)
- ⇒ **Module 3** du 16 novembre (9h) au 18 novembre (16h30)
- ⇒ *Module 4 du 21 mars (9h) au 23 mars (16h30) 2017*
- ⇒ *Module 5 du 20 septembre (9h) au 22 septembre (16h30) 2017*

**PARCOURS 7**

- ⇒ **Module 1** du 18 mai (9h) au 20 mai (16h30)
- ⇒ **Module 2** du 7 décembre (9h) au 9 décembre (16h30)
- ⇒ *Module 3 du 17 mai (9h) au 19 mai (16h30) 2017*
- ⇒ *Module 4 du 6 décembre (9h) au 8 décembre (16h30) 2017*
- ⇒ *Module 5 du 30 mai (9h) au 1<sup>er</sup> juin (16h30) 2018*

# Module 1

**EGOC**

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

## Un parcours de formation sur 24 mois en 5 modules.

A chaque session, une approche est privilégiée pour travailler sur l'évolution relationnelle du médiateur.

---

## OBJECTIFS

- Prendre toute la mesure de la fonction de médiateur/conciliateur en CAF
- savoir gérer les situations agressives
- Savoir traiter une réclamation dans une approche sociale

---

## CONTENU

- Les besoins humains, les besoins des allocataires
- La présence accueillante : qualité d'écoute et d'expression
- La connaissance de soi
- L'apprentissage de l'empathie
- Les conditions relationnelles à la médiation : règles et postures
- La compréhension de l'agressivité et des comportements qui en découlent
- La gestion du stress et des impacts émotionnels
- La définition de la médiation
- Le référentiel des compétences
- Les conditions préalables à la conduite d'une médiation
- Les phases du processus de médiation
- L'échange sur les supports
- L'échange sur des thématiques
- La remontée d'information en interne
- La relation avec le médiateur CNAF

---

## METHODE PEDAGOGIQUE

- ➔ Participative et interactive. Apports théoriques
- ➔ Test « connaissance de soi ».
- ➔ Exercices d'écoute
- ➔ Exercices de médiation
- ➔ Remise de supports

---

## VALIDATION

Attestation de participation

---

## CALENDRIER 2016

Parcours 7 : du 18 au 20 mai – lieu communiqué ultérieurement

### **Public**

**Agents et/ou cadres exerçant la fonction de médiation administrative.**

### **Modalités pratiques**

**Durée : 3 jours**  
**Soit 21 heures**

### **Programmation possible :**

- Session Régionale
- Chantier local

**Coût pédagogique 2016 pour chaque session :**  
**496 € CAF adhérentes**  
**644,80€ CAF Non adhérentes**

### **Formateur**

**Claire GUILLE**

# Module 2

**EGOC**

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

**Un parcours de formation sur 24 mois en 5 modules.**

*A chaque session, une approche est privilégiée pour travailler sur l'évolution relationnelle du médiateur.*

---

## **OBJECTIFS**

---

- Accroître sa compréhension et renforcer ses compétences de médiateur.
- Savoir se positionner en interne.
- Perfectionner sa posture.

---

## **CONTENU**

---

- Le vécu des participants depuis le module 1
- Le bilan et les attentes de chacun
- Les 4 modes relationnels et leur interaction dans la médiation
- La connaissance de soi et la gestion du stress
- La compréhension et la gestion du non verbal
- La gestion de l'agressivité, des critiques, des menaces
- La création et le maintien d'un contexte favorable aux échanges
- L'optimisation du canevas de médiation
- L'accompagnement et la facilitation dans le choix d'une solution
- L'échange sur des thématiques
- La relation avec le médiateur CNAF
- La finalisation de l'accord
- L'analyse de cas de médiation
- Le positionnement en interne
- La communication en interne
- La remontée des éléments : fond et forme
- Les limites de la médiation vis-à-vis de l'allocataire

---

## **METHODE PEDAGOGIQUE**

---

- ➔ Participative et interactive. Apports théoriques
- ➔ Test de connaissance de soi
- ➔ Exercices de médiation
- ➔ Remise de supports

---

## **VALIDATION**

---

Attestation de participation

---

## **CALENDRIER 2016**

---

**Parcours 6 : du 11 au 13 mai** – lieu communiqué ultérieurement

**Parcours 7 : du 7 au 9 décembre** – lieu communiqué ultérieurement

### **Public**

**Agents et/ou cadres exerçant la fonction de médiation administrative.**

### **Modalités pratiques**

**Durée : 3 jours  
Soit 21 heures**

### **Programmation possible :**

- Session Régionale
- Chantier local

**Coût pédagogique 2016 pour chaque session :**

**496 € CAF adhérentes  
644,80€ CAF Non adhérentes**

### **Formateur**

**Claire GUILLE**

## Module 3

**EGOC**

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

**Un parcours de formation sur 24 mois en 5 modules.**

*A chaque session, une approche est privilégiée pour travailler sur l'évolution relationnelle du médiateur.*

---

### **OBJECTIFS**

---

- Se perfectionner dans la pratique de la médiation
- Savoir mener une négociation
- Etre reconnu en tant que « professionnel » de la médiation administrative en interne et en externe.

---

### **CONTENU**

---

- L'évolution des pratiques de chacun : démarche, positionnement, communication
- Les attentes de chacun
- L'analyse de difficultés récurrentes
- la connaissance de soi par la compréhension des perceptions/projections
- la communication consciente et bienveillante
- le développement de l'assertivité
- la compréhension et la pratique de la négociation
- l'alliance médiation/négociation
- la gestion des situations difficiles : blocages et détresse
- l'optimisation des supports et des outils
- l'analyse de situations apportées par les participants
- l'échange sur des thématiques
- l'échange de pratiques
- la relation avec le médiateur CNAF
- l'élaboration et la présentation du bilan annuel
- les liens avec les partenaires extérieures

---

### **METHODE PEDAGOGIQUE**

---

- ➔ Participative et interactive. Apports théoriques
- ➔ Exercice sur les « perceptions/projections »
- ➔ Exercices de négociation
- ➔ Remise de supports

---

### **VALIDATION**

---

Attestation de participation

---

### **CALENDRIER 2016**

---

**Parcours 5 : du 15 au 17 mars** – lieu communiqué ultérieurement

**Parcours 6 : du 16 au 18 novembre** – lieu communiqué ultérieurement

#### **Public**

**Agents et/ou cadres exerçant la fonction de médiation administrative.**

#### **Modalités pratiques**

**Durée : 3 jours  
Soit 21 heures**

#### **Programmation possible :**

- Session Régionale
- Chantier local

#### **Coût pédagogique 2016 pour chaque session :**

**496 € CAF adhérentes**

**644,80€ CAF**

**Non adhérentes**

#### **Formateur**

**Claire GUILLE**

## Module 4

**Un parcours de formation sur 24 mois en 5 modules.**

*A chaque session, une approche est privilégiée pour travailler sur l'évolution relationnelle du médiateur.*

**EGOC**

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

---

### **OBJECTIFS**

- Parvenir à ressentir aisance dans sa pratique quotidienne de la médiation
- Se perfectionner dans l'animation de réunions et dans la prise de parole en public
- Eclairer son fonctionnement par l'accompagnement responsabilisant

---

### **CONTENU**

- Le vécu des participants et le bilan des progrès réalisés et réalisables depuis le 1<sup>er</sup> module
- Les attentes de chacun
- L'analyse de situations de médiation des participants
- L'échange sur des thématiques
- L'échange de pratiques
- Les 3 typologies de réunions
- La fabrication et l'animation d'un argumentaire
- La prise de parole en public et la gestion du stress
- La présentation du bilan de la médiation à un groupe
- L'animation d'une réunion « présentation de la médiation » face à un service
- La connaissance de soi par la connaissance et la pratique de l'accompagnement responsabilisant
- Le renforcement de l'assertivité
- La relation avec le médiateur CNAF

---

### **METHODE PEDAGOGIQUE**

- Participative et interactive. Apports théoriques
- Test sur l'assertivité
- Exercices de médiation
- Exercices de conduite de réunion et de prise de parole en public
- Exercices sur l'accompagnement responsabilisant
- Remise de supports

---

### **VALIDATION**

Attestation de participation

---

### **CALENDRIER 2016**

**Parcours 5 : du 8 au 10 novembre** – lieu communiqué ultérieurement

#### **Public**

**Agents et/ou cadres exerçant la fonction de médiation administrative.**

#### **Modalités pratiques**

**Durée : 3 jours  
Soit 21 heures**

#### **Programmation possible :**

- Session Régionale
- Chantier local

**Coût pédagogique 2016 pour chaque session :**

**496 € CAF adhérentes**

**644,80€ CAF Non adhérentes**

#### **Formateur**

**Claire GUILLE**

### Un parcours de formation sur 24 mois en 5 modules.

A chaque session, une approche est privilégiée pour travailler sur l'évolution relationnelle du médiateur.

---

## **OBJECTIFS**

- Parvenir à l'équilibre « performance bien-être » dans la fonction de médiateur
- Repérer et gérer les dimensions les plus subtiles de la médiation
- Se perfectionner dans la mission de « promouvoir la médiation en interne et externe »

---

## **CONTENU**

- Le bilan des progrès réalisés et réalisables
- La reprise du parcours de formation
- Les attentes pour le module final
- Le développement de certains points à la demande
- L'analyse de situations de médiation
- L'échange de pratiques
- L'optimisation de l'expression face à un groupe
- La confiance en soi et l'affirmation de soi
- Le renforcement pour la promotion de la médiation
- La connaissance de soi : le bien-être du médiateur
- L'alliance de la performance et du lâcher-prise
- La réalisation d'un bilan individuel de chaque participant (personnalité, points forts, points d'amélioration) : témoignages de chaque parcours
- L'évaluation de la formation

---

## **METHODE PEDAGOGIQUE**

- Participative et interactive. Apports théoriques
- Exercices personnalisés : médiation, conduite de réunion
- Réalisation d'un bilan
- Remise de supports complémentaires

---

## **VALIDATION**

Attestation de participation

---

## **CALENDRIER 2016**

**Parcours 2 : du 12 janvier (14h) au 15 janvier (12h) au Château des Arches – YVRE L'EVEQUE**

**Parcours 3 : du 8 mars (14h) au 11 mars (14h) – lieu communiqué ultérieurement**

### **Public**

**Agents et/ou cadres exerçant la fonction de médiation administrative.**

### **Modalités pratiques**

**Durée : 3 jours  
Soit 21 heures**

### **Programmation possible :**

- Session Régionale
- Chantier local

### **Coût pédagogique 2016 pour chaque session :**

**496 € CAF  
adhérentes**

**644,80€ CAF  
Non  
adhérentes**

### **Formateur**

**Claire GUILLE**



**QUALITÉ DE VIE  
ET  
BIEN-ÊTRE  
AU TRAVAIL**

## Atelier :

# L'optimisme au travail source de bien-être

**EGOC**

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

---

## CONTEXTE

---

L'optimiste est plus heureux non parce qu'il ne voit pas la réalité telle qu'elle est, mais parce qu'il apporte un regard différent sur elle : un regard de confiance en sa capacité d'agir.

Voilà sa force : là ou où le pessimiste se sent impuissant, l'optimiste lui sait identifier les solutions et les moyens possibles.

Cette vision positive et constructive du monde se forge dans notre quotidien. Avec un peu d'entraînement nous pouvons orienter notre perception de notre réalité, modifier notre état d'esprit, pour mener ses équipes, ses projets, etc., différemment.

---

## OBJECTIFS

---

Les effets de l'Optimisme sont légion :

- ⇒ Plus grande résistance à l'adversité
- ⇒ Meilleure santé
- ⇒ Meilleure réussite
- ⇒ Le plaisir à être et à travailler ensemble
- ⇒ Davantage de créativité et d'innovation
- ⇒ Une bien meilleure gestion du stress et de la pression

---

## PEDAGOGIE

---

Mises en pratiques de l'optimisme sur 2 jours par des ateliers participatifs.

---

## VALIDATION

---

Attestation de participation.

---

## CALENDRIER 2016

---

Dates et lieux communiqués ultérieurement.

### **Public**

**A tous les agents**

### **Modalités pratiques**

**Durée : 2 jours**

**Soit 14 heures**

### **Programmation possible :**

- Session Régionale
- Chantier local

### **Coût**

**Pédagogique**

**2016 : 468 €**

### **Formateur**

**Dominique  
JOUBERT**

**ou**

**Patricia LEGER**

## OBJECTIFS

- ⇒ Prendre conscience de l'importance de la retraite dans son parcours de vie.
- ⇒ Réfléchir aux principaux changements que le départ à la retraite induit dans la vie quotidienne, et à leurs effets possibles en positif, comme en négatif.
- ⇒ Entretenir son capital santé.
- ⇒ Apprendre à gérer son temps autrement.
- ⇒ Se préparer à une qualité et un rythme différents dans les relations (de couple, amicales, sociales).
- ⇒ Mettre à jour ses talents et aspirations et les mettre en perspective.
- ⇒ Recevoir les informations pratiques nécessaires pour bien gérer les échéances administratives et son budget.

## CONTENU

### Préparation administrative :

- Informations administratives quant au dossier de retraite (*intervention CARSAT de Bretagne*) et au dossier de retraite complémentaire (*intervention CICAS de Rennes – centre d'information conseil et accueil des salariés*).

### Projet juridique et financier :

- Conseils pour gérer et transmettre son patrimoine (*intervention d'un conseiller en gestion de patrimoine*).
- Gestion du nouveau budget familial (*intervenant extérieur*).

### Pôle santé :

- Conseils pour conserver la santé : prévention, alimentation en fonction de ses activités, garder la forme physique, stimuler sa mémoire et son tonus intellectuel ...

### Projet humain :

- Travail sur son panorama de vie, ses apprentissages, ses expériences.
- Identification de ses ressources, de ses centres d'intérêt, de ses spécificités individuelles.
- Apprendre à gérer son temps différemment : trouver son propre rythme, ni trop (apprendre à dire non !), ni trop peu (pour rester dynamique) ; prendre soin de ses besoins.
- Identification de ses valeurs et de ses croyances, de ses priorités, de ce qui donne sens à sa vie.
- Identification de la qualité de relation désirée (couple, amis, appartenance sociale) et des moyens pour y parvenir.
- Formalisation de ses aspirations à l'épanouissement personnel, du rôle désiré à l'occasion de cette nouvelle étape.
- Elaboration d'un projet pour cette nouvelle phase de vie.
- Formulation du projet : objectifs, moyens, échéances.

### Public

Futur retraité  
désireux de se  
donner un temps  
de réflexion  
personnelle.

### Délai d'inscription

De 6 à 8 mois avant  
le départ effectif du  
service.

### Modalités pratiques

Durée : 3,5 jours  
Soit 24,5 heures

### Programmation possible :

- Session Régionale
- Chantier local

**Coût  
Pédagogique  
2016 : 480 €**

### Formateur

Marie-Agnès  
NOYER-BILLET

+

### Intervenants

- CARSAT
- Retraite  
complémentaire
- Conseiller  
financier

---

## **METHODES PEDAGOGIQUES**

---

- De nombreux échanges interactifs en grand groupe.
- Questionnaires et temps de réflexion individuelle.
- Echanges et réflexion en sous-groupes.
- Travail créatif de synthèse pour l'ancrage du projet.

---

## **CONDITIONS PREALABLES**

---

Cette formation exige une implication personnelle et suppose que les personnes d'une même Caisse se soient préalablement mises d'accord pour accepter de participer ensemble au même séminaire.

---

## **VALIDATION**

---

Attestation de participation.

---

## **CALENDRIER 2016**

---

**1<sup>er</sup> groupe : du 2 février (13h30) au 5 février (16h30) à SAINT DIDIER**

**2<sup>ème</sup> groupe : du 8 mars (13h30) au 11 mars (16h30) à SAULGES**

**3<sup>ème</sup> groupe : du 26 avril (13h30) au 29 avril (16h30) au BONO**

**4<sup>ème</sup> groupe : du 24 mai (13h30) au 27 mai (16h30) au BONO**

**5<sup>ème</sup> groupe : du 21 juin (13h30) au 24 juin (16h30) au BONO**

**6<sup>ème</sup> groupe : du 6 septembre (13h30) au 9 septembre (16h30) au BONO**

**7<sup>ème</sup> groupe : du 4 octobre (13h30) au 7 octobre (16h30) à SAULGES**

**8<sup>ème</sup> groupe : du 15 novembre (13h30) au 18 novembre (16h30) SAINT DIDIER**

---

## OBJECTIFS

---

### *A l'issue de la formation*

- Les personnes devront se sentir plus détendues, plus à l'aise à leur poste de travail – moins « victimes » et davantage « actrices » dans leurs conditions de travail.
- Elles se sentiront en possession d'outils susceptibles de contribuer dans la durée à l'optimisation de leur relation « Corps humain – Poste de travail »

### *Concernant*

- La position du corps humain au poste de travail : position assise prolongée, devant un bureau équipé d'un écran, d'un clavier, d'une souris – notion concrète et objective
- Les ressentis physiques, neurophysiologiques et psychologiques concernant principalement :
  - La colonne vertébrale
  - Le plexus branchial, le bras, le poignet et la main (prévention du syndrome du canal carpien)
  - Les yeux : prévention de la fatigue oculaire

### *Il s'agira de susciter :*

- Une attitude d'observation active, appuyée sur une compréhension théorique et pratique des phénomènes.
- Une expérimentation concrète des quelques outils adéquats, à prolonger sur une période de deux mois.

---

## DÉROULEMENT DANS LE TEMPS

---

- I. Le stage proprement dit se déroule en 2 journées.
- II. L'expérimentation effective des consignes se déroulerait sur une période de 2 mois
- III. La 3<sup>ème</sup> journée de stage des participants à l'issue des deux mois, permet d'analyser les pratiques et les acquis, acter les modifications nécessaires et effectuer un bilan provisoire.

---

## ORGANISATION

---

### 1<sup>ère</sup> journée :

- 1) Prise de contact et mise en commun des questions et réflexions suscitées le thème du stage
- 2) Le dos : colonne vertébrale et muscles – comprendre et sentir
- 3) Application directe à la position de travail. Rôle de la respiration et de relaxation.

### 2<sup>ème</sup> journée

- 1) Prise de contact et retour sur le vécu de la veille.
- 2) Reprise des postures travaillées la veille.
- 3) Applications concernant le plexus brachial, bras, poignet et main.

### **Public**

Toute personne, cadre ou agent, soucieux de maîtriser le déroulement de son activité et d'en accroître l'efficacité.

### **Modalités pratiques**

**Durée : 3 jours**  
(2 jours + 1 jour)  
Soit 21 heures

### **Programmation possible :**

- Session Régionale
- Chantier local

**Coût pédagogique**  
**2016 : 375 €**

**Formateur**  
**Annelise GALLAND**

- 4) La vue : consignes et exercices.
- 5) Révision du contenu des deux journées avec prises de notes et remise de documents.
- 6) Bilan des 2 jours avec projets individuels précis pour l'inter stage.

### **3<sup>ème</sup> journée :**

Analyser les pratiques et les acquis.

Acter les modifications nécessaires et effectuer un bilan.

---

## **OBSERVATION**

---



Une tenue souple et chaude (genre jogging) est nécessaire.

---

## **VALIDATION**

---

Attestation de participation

---

## **CALENDRIER 2016**

---

Dates et lieu communiqués ultérieurement.

# GESTION DU TEMPS – GESTION DU STRESS

EGOC

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

## Le défi :

- ➔ mieux gérer son temps pour tendre vers un niveau positif et stimulant de stress.
- ➔ et mieux gérer son stress pour organiser son temps de façon optimale.

---

## OBJECTIFS

- Mesurer l'enjeu dans sa vie professionnelle de la gestion du tandem temps-stress.
- Identifier les facteurs de désorganisation de son temps et réaliser leur impact en termes de stress.
- Repérer les aptitudes, les démarches et les techniques nécessaires pour une meilleure organisation du temps.
- Prendre en main les instruments de gestion et commencer à les mettre en œuvre.
- Gagner sensiblement en efficacité, en répondant à de véritables priorités et non en courant après les urgences.
- Repérer les signes de stress perturbant et ses conséquences en terme de désorganisation de son travail.
- Acquérir des techniques simples de prévention du stress et d'élimination du stress accumulé.

---

## CONTENU

- ⇒ Prise de conscience de la valeur irremplaçable du temps et des motivations à le maîtriser.
- ⇒ Exploitation de notre marge d'autonomie pour passer de la sensation de subir la désorganisation, la surcharge, l'imprévu, ... à la capacité de choisir et d'agir pour une meilleure organisation de son temps, et ceci à trois niveaux :
  - Gestion des émotions et repérage des attitudes mentales favorables à la bonne gestion du temps et du stress.
  - Repérage des comportements également favorables.
  - Acquisition de plusieurs outils pour améliorer l'organisation concrète de notre temps.
- ⇒ Quelques techniques corporelles anti-stress et leur pratique :
  - Techniques de relaxation – Techniques de contrôle de la respiration
  - Techniques d'auto-massage et de massage minute adaptées à la vie professionnelle.

---

## METHODES PEDAGOGIQUES

- ❖ Exercices pratiques permettant un examen concret et précis de ce dont est fait son temps professionnel.
- ❖ Travaux d'analyse personnalisés.
- ❖ Travaux corporels et mettre en situation concrètes.

### **Public**

Toute personne, cadre ou agent, soucieux de maîtriser le déroulement de son activité et d'en accroître l'efficacité.

### **Modalités pratiques**

Durée : 5 jours

3 j consécutifs + 2 j

Soit 35 heures

### Programmation possible :

- Session Régionale
- Chantier local

**Coût pédagogique**  
**2016 : 916 €**

### **Formateurs**

Elisabeth DAULT  
LAFON  
et  
Dominique  
LAMBERT

- ❖ Apports théoriques.
- ❖ Mise à disposition d'outils.
- ❖ Échanges en groupe.

---

## DEROULEMENT

---

La session est divisée en deux parties :

- ↳ Une première partie de **3 jours** s'attache à peser à leur juste mesure les problèmes que peut poser la gestion du temps et du stress et à prendre en main des outils et techniques qui en permettront le meilleur usage.
- ↳ Une seconde partie, **de 2 journées** après quelques semaines d'essai, permet de poursuivre la réflexion et la prise en main des outils en tenant compte de l'usage fait par chacun de la méthode sur son lieu de travail.

---

## OBSERVATIONS

---

Cette formation exige une implication personnelle.



**Elle suppose que les personnes d'une même Caisse se soient préalablement mises d'accord pour accepter de participer ensemble au même séminaire.**

Une tenue souple et confortable (*genre jogging*) est nécessaire.

---

## VALIDATION

---

Attestation de participation.

---

## CALENDRIER 2016

---

### **GROUPE 1 :**

1<sup>ère</sup> étape du 2 au 4 mars / 2<sup>ème</sup> étape les 2 et 3 juin

Hôtel Le Privilège à SAINT DIDIER

### **GROUPE 2 :**

1<sup>ère</sup> étape du 28 au 30 septembre / 2<sup>ème</sup> étape les 24 et 25 novembre

Lieu communiqué ultérieurement.

# GESTION DES SÉNIORS

EGOC

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

---

## OBJECTIFS

---

Mieux appréhender le contexte de l'emploi des seniors

---

## CONTENU

---

### Gestion des seniors, quelles réalités aujourd'hui ?

- Présentation d'une typologie de pratiques.
- Persistance des symptômes
- Les explications « rationnelles » : croyances autour de la gestion des seniors

### Les limites de la connaissance sur les seniors

- Les acquis cognitifs et sociaux de l'expérience : méconnus car difficiles à évaluer
- La mystérieuse notion d'expérience professionnelle
- Un processus de calibrage anthropologique à l'œuvre

### Décentrer la lecture du problème « seniors » : de l'individu à la relation individu-organisation

- Une autre approche de la gestion des seniors
- Mille et une solutions plutôt que « la » solution

### L'âge : révélateur ou cause réelle des problèmes

#### Conclusion :

Les pratiques habituelles de gestion des seniors, reflet de la conception « individualisante » de la GRH.

---

## VALIDATION

---

Attestation de participation.

---

## CALENDRIER 2016

---

Dates et lieu communiqués ultérieurement.

### *Public*

Tout public

### *Modalités pratiques*

Durée : 1 jour

Soit 7 heures

### Programmation possible :

- Session Régionale
- Chantier local

*Coût pédagogique*  
2016 : 166 €

### *Formateur*

Stéphane BELLINI

# L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE, nouvel atout relationnel

**EGOC**

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

## OBJECTIFS

Développer son intelligence émotionnelle :

- Comprendre le fonctionnement émotionnel et les réactions de chacun. (Connaissance de soi et des autres)
- Augmenter sa capacité à faire face aux émotions et à réagir positivement.
- Utiliser efficacement les émotions et renforcer ses compétences relationnelles avec les autres.
- Mettre en place un plan d'action personnalisé.

## CONTENU

**En quoi l'intelligence Emotionnelle est-elle un atout pour réussir ?**

- ⇒ Une méthode pour se relier à soi-même et aux autres
- ⇒ Définition du concept

**Apprendre à comprendre ses émotions et les identifier :**

- ⇒ Les émotions caractéristiques et définitions
- ⇒ Les émotions fondamentales
- ⇒ La fonction des émotions

**S'affirmer :**

- ⇒ Choisir les mots directs, francs, appropriés et qui respectent l'autre
- ⇒ Oser utiliser le « Je »
- ⇒ Faire des descriptions factuelles plutôt que des jugements
- ⇒ Savoir dire « non » dans le respect de soi et des autres
- ⇒ Etablir le rapport de l'autre, créer un climat de confiance

**Comment passer de la réactivité à la réaction ?**

- ⇒ L'expression des émotions
- ⇒ La maîtrise de ses émotions
- ⇒ Nos émotions en tant que source de motivation et de satisfaction de nos besoins psychologiques
- ⇒ Développez l'accueil et la maîtrise des émotions des autres
- ⇒ Apprendre à gérer nos croyances limitantes
- ⇒ Développer et gérer nos ressources relationnelles

**Consolider ses atouts émotionnels :**

- ⇒ En adoptant une communication plus intelligente émotionnellement
- ⇒ En apprenant à gérer les conflits de façon positive
- ⇒ En sachant allier adaptabilité et maîtrise de soi pour positiver les relations au sein du groupe
- ⇒ En se fixant un objectif personnel.

## METHODES PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques
- Exercices de mises en situation
- Test d'auto-évaluation

## VALIDATION

Attestation de participation.

## CALENDRIER 2016

Dates et lieu communiqués ultérieurement.

**Public**

**Tout public**

**Modalités  
pratiques**

**Durée : 2 jours**

**Soit 14 heures**

**Programmation  
possible :**

- Session Régionale
- Chantier local

**Coût  
pédagogique  
2016 : 468 €**

**Formateur**

**Dominique  
JOUBERT**

**Ou**

**Patricia LEGER**

# MIEUX GÉRER SA MÉMOIRE

**EGOC**

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

---

## OBJECTIFS

---

- Mieux comprendre la mémoire et son fonctionnement pour mieux l'exploiter.
- Intégrer des méthodes pour mieux apprendre et mémoriser.

---

## CONTENU

---

- ⇒ Historique des recherches et des découvertes sur la mémoire.
- ⇒ Les composantes de la mémoire.
- ⇒ Mémoire à court terme.
- ⇒ Mémoire à long terme.
- ⇒ Méthodes pour la mémoire :
  - ✚ répétition
  - ✚ codage
  - ✚ indices
- ⇒ Exercices pratiques individuels et collectifs.

---

## METHODES PEDAGOGIQUES

---

- Apports théoriques et pratiques.
- Exercices pratiques.

---

## VALIDATION

---

- Attestation de participation.

---

## CALENDRIER 2016

---

- Du 11 au 13 mai** – Lieu communiqué ultérieurement

**Public**

Tout public

**Modalités  
pratiques**

**Durée : 3 jours**

**Soit 21 heures**

**Programmation  
possible :**

- Session Régionale
- Chantier local

**Coût  
pédagogique  
2016 : 393 €**

**Formateur**

**Claudine BERTHY**



# OPTIMISER SA CAPACITÉ DE CONCENTRATION ET D'ORGANISATION

**EGOC**

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

⇒ **Vivre plus sereinement en espace de travail collectif**

---

## OBJECTIFS

---

Identifier la marge d'autonomie de chacun et l'utiliser au mieux pour optimiser son organisation et sa concentration au sein d'un espace de travail collaboratif.

---

## CONTENU

---

- Identifier pour chacun les sources de déconcentration, de désorganisation et de stress
- Repérer sa marge d'autonomie
  - A l'intérieur de cette marge :
    - ↻ Limiter la chronophagie (mangeurs de temps)
    - ↻ Identifier les autres sources de déconcentration et mesurer justement sa capacité ou non à agir
    - ↻ Développer sa capacité à être acteur dans le travail en équipe et apprendre à exprimer ses besoins vis à vis des autres
    - ↻ Mieux repérer et gérer son stress

---

## METHODES PEDAGOGIQUES

---

- Elaboration d'un programme affinant les objectifs ci-dessus dans un sens plus ajusté aux besoins de chacun

---

## VALIDATION

---

Attestation de participation.

---

## CALENDRIER 2016

---

Dates et Lieu communiqué ultérieurement

**Public**

**Tout public**

**Modalités  
pratiques**

**Durée : 3 jours**

**Soit 21 heures**

**Programmation  
possible :**

- Session Régionale
- Chantier local

**Coût  
pédagogique  
2016  
communiqué  
ultérieurement**

**Formateur**

**DAULT – LAFON  
Elisabeth**

# **SORTIR DU STRESS ET GAGNER EN EFFICACITE PROFESSIONNELLE**

**EGOC**

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

## **OBJECTIFS**

- Repérer les différentes formes de stress et les situations sources de stress pour chacun.
- Comprendre les mécanismes du stress, au plan physiologique et émotionnel, et leurs conséquences.
- Rechercher un niveau optimal et stimulant de stress.
- Apprendre à vivre une situation difficile, sans s'exposer au stress, grâce à un comportement et une attitude d'esprit adaptés.
- Repérer, acquérir et pratiquer les leviers et les outils permettant de vivre une vie harmonieuse.
- Acquérir des techniques simples et concrètes pour une bonne élimination du stress accumulé, une bonne récupération et une bonne gestion de l'énergie.

## **CONTENU**

- ⇒ **Les mécanismes du stress**
  - ✎ Les différents types de stress
  - ✎ Les différents modes de réaction
  - ✎ Identifier ses sources de stress
- ⇒ **Spécificité du stress au travail**
  - ✎ Repérer ce qui dépend de nous, sur quoi nous pouvons agir
  - ✎ Expliciter ses priorités, gérer son temps et sa charge de travail, faire des projets précis et réalisables dans son quotidien professionnel.
- ⇒ **Gérer harmonieusement sa vie quotidienne**
  - ✎ Les différentes attitudes relationnelles et leurs effets
  - ✎ L'attitude favorable à une bonne gestion du stress
  - ✎ La gestion des émotions
- ⇒ **Modes de vie et hygiène de vie**
  - ✎ Repérage du rythme et des besoins de chacun
- ⇒ **Les techniques anti-stress et leur pratique**
  - ✎ Techniques de relaxation
  - ✎ Techniques de contrôle de la respiration
  - ✎ Techniques de dynamisation
  - ✎ Techniques de visualisation
- ⇒ **Construction par chacun d'un «programme personnel» de gestion du stress.**

### **Public**

**Maximum 12 agents par groupe.**

### **Modalités pratiques**

**Durée : 4 jours (2 j + 2 j)**

**Soit 28 heures**

**Programmation**

**possible :**

- Session Régionale
- Chantier local

### **Coût**

**Pédagogique**

**2016 : 512 €**

### **Formateur**

**Marie-Agnès NOYER-BILLET**

## **METHODES PEDAGOGIQUES**

- Méthode active et participative.
- Exercices pratiques.

- Apports théoriques permettant d'intégrer les expériences et observations.
- Auto-diagnostics.

---

## **CONDITIONS PREALABLES ET OBSERVATIONS**

---

Participer volontairement à cette session. Accepter une implication personnelle.

*(Différer sa participation en cas de fragilité durable ou passagère).*

Pour le travail de relaxation, pensez à prévoir des vêtements amples et souples (jogging, pantalon, chaussettes). Vous pouvez aussi apporter une protection à mettre sur les tapis (drap de bain ou duvet peuvent convenir).

---

## **VALIDATION**

---

Attestation de participation

---

## **CALENDRIER 2016**

---

**1<sup>ère</sup> étape : les jeudi 29 septembre et vendredi 30 septembre**

**2<sup>ème</sup> étape : les jeudi 13 octobre et vendredi 14 octobre**

**Hôtel Le Privilège – SAINT DIDIER**



**COMMUNIQUER**



NEW

# CONFÉRENCE

## « Messagerie électronique : histoire de la machine qui s'emballe »

EGOC

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

---

### OBJECTIFS

---

La messagerie électronique est l'outil de travail et de communication dominant en entreprise... et est devenue aussi une cause de stress et de manque de productivité.

Une intervention pour une prise de conscience de nos habitudes qui nous desservent.

Un éclairage et des pistes de réflexion pour une utilisation de la messagerie plus cohérente avec nos valeurs et nos limites.

---

### CONTENU

---

#### La nouvelle maladie: l'infobésité :

- ↪ les dangers et les troubles de l'infobésité.
- ↪ quand l'information se fait passer pour de la communication.

#### Les mails à pollution durable

Du mail parapluie, du type "je me protège".....au mail "au feu", du type "j'inonde tout le monde de mon problème"

#### Courage...fuyons !

- ↪ Nous sommes loin l'un de l'autre....et je me lâche.
- ↪ Nous sommes prêts l'un de l'autre.....et je me cache.

#### La dictature de l'urgence c'est :

- ↪ Quand la vitesse de transmission se transforme en urgence
- ↪ Quand tout est urgent.... et qu'il n'y a plus de priorités.
- ↪ Quand la panique prend la place à l'efficacité ;
- ↪ et le syndrome du Hamster.

#### Comment reprendre le pouvoir sur l'outil ?

- ↪ Qui est au service de quoi? ou quoi est au service de qui ?
- ↪ Que voulons-nous vivre au travail ?
- ↪ Quoi mettre en place pour vivre ce que nous voulons ?
- ↪ Pistes et recommandations pour une utilisation de la messagerie plus respectueuse de nos valeurs, de nos besoins et de nos limites.

---

### VALIDATION

---

Attestation de participation.

---

### CALENDRIER 2016

---

Dates et lieu communiqués ultérieurement.

**Public**

**Cadre CAF**

**Modalités pratiques**

**Durée : ½ jour**

**Soit 3,5 heures**

**Programmation possible :**

- Session Régionale
- Chantier local

**Coût pédagogique 2016 communiqué ultérieurement**

**Formateur**

**Dominique JOUBERT**



NEW

# PRÉPARER SON ENTRETIEN D'ÉVALUATION ANNUEL

EGOC

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

---

## CONTEXTE

- Si l'on veut que l'entretien soit un échange constructif entre deux personnes, dépendantes hiérarchiquement, il paraît nécessaire de marquer cette volonté par une préparation adaptée à chacune des 2 parties
- Par ailleurs, la richesse de l'entretien et la facilité à le mener pour le cadre "évaluateur" dépendent pour beaucoup de l'engagement de "l'évalué" dans la démarche et de sa bonne préparation.

---

## OBJECTIFS

- Comprendre les intérêts de l'entretien et le situer comme un moment privilégié de bilan, d'évolution et de communication avec son responsable.
- Susciter l'engagement à participer de façon active et constructive.
- Susciter l'envie de préparer cet entretien et donner les outils simples pour le faire.
- Apporter des outils de communication pour un échange équilibré

---

## CONTENU

- ⇒ Comprendre les objectifs et la finalité de l'entretien annuel pour apporter du sens
- ⇒ Réfléchir aux objectifs pour l'année à venir et les définir
- ⇒ Définir ses souhaits en matière de : Formation, Information, Matériel, Conditions de travail, Evolution de carrière, Mobilité
- ⇒ Pouvoir présenter et argumenter des propositions d'amélioration
- ⇒ Les techniques de communication
  - L'écoute active, l'empathie, le questionnement, la reformulation, le feed-back,
  - la communication non verbale (ce que je veux dire par rapport à ce que je montre)
  - La précision du langage.

---

## METHODES PEDAGOGIQUES

- Prise de contact et exposés interactifs qui suscitent le questionnement, l'expression des objections et le débat.
- Mise en main d'outils, par une présentation des exercices d'entraînement et du débriefing.

---

## VALIDATION

Attestation de participation.

---

## CALENDRIER 2016

Dates et lieu communiqués ultérieurement.

### *Public*

Tout public,  
groupe de 10  
personnes  
maximum

### *Modalités pratiques*

Durée : 2 jours

Soit 14 heures

### Programmation possible :

- Session Régionale
- Chantier local

*Coût  
pédagogique  
2016 : 512 €*

### *Formateur*

Catherine  
NIVOLLE

## OBJECTIFS

- Augmenter l'aisance et la performance dans la prise de parole en public.
- Maîtriser, gérer et animer son intervention.
- Optimiser les dimensions émotionnelle et corporelle.

## CONTENU

- ⇒ Les différentes interventions et leur structuration
- ⇒ La préparation : salle, public, nombre, durée, lieu, objectifs, supports
- ⇒ La fabrication et la gestion d'un argumentaire
- ⇒ La conjugaison des objectifs de l'intervenant et des attentes du public
- ⇒ Le déroulement de l'intervention : guide d'animation
- ⇒ L'importance de l'ouverture et de la fermeture de l'intervention
- ⇒ La prise de parole : élocution, ton, débit, respiration
- ⇒ Les différents regards : intérieur, balayage, s.o.s, extérieur, relationnel
- ⇒ La valeur et l'intégration des silences et des pauses
- ⇒ Les attitudes corporelles et la gestion de l'espace
- ⇒ L'importance, la place et la circulation des émotions
- ⇒ La communication non-verbale : écoute et expression
- ⇒ La préparation mentale et la gestion du stress
- ⇒ La gestion des questions et des objections
- ⇒ L'attitude face à l'imprévu
- ⇒ La gestion de l'agressivité et des personnalités difficiles
- ⇒ La part de l'improvisation

## METHODES PEDAGOGIQUES

- Travail participatif et apports théoriques
- Entraînements sur des courtes séquences, analyse vidéo
- Mises en situation sur des cas concrets des participants
- Remise d'un support

## VALIDATION

Attestation de participation.

## CALENDRIER 2016

**Du mercredi 25 mai (9h) au vendredi 27 mai (14h)**

Lieu communiqué ultérieurement.

### **Public**

Toute personne amenée à faire des exposés en grand groupe.

### **Modalités pratiques**

**Durée : 3 jours**

**Soit 21 heures**

### **Programmation possible :**

- Session Régionale
- Chantier local

**Coût pédagogique 2016 : 425 €**

### **Formateur**

**Claire GUILLE**

# SAVOIR S’AFFIRMER

EGOC

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

## OBJECTIFS

- Savoir se prononcer sereinement et de façon constructive.
- Savoir instaurer un dialogue de qualité et formuler son ressenti.

## CONTENU

- ⇒ La communication : mécanismes et attitudes favorables.
- ⇒ Auto-diagnostic des capacités d’affirmation de soi et des tendances personnelles.
- ⇒ Savoir reconnaître les attitudes assertives et non assertives.
- ⇒ Les attitudes de fuite, de manipulation, d’agression et leurs conséquences.
- ⇒ Savoir s’affirmer sans être agressif : émettre une critique.
- ⇒ Une méthode : le D.E.S.C.
- ⇒ Exprimer son ressenti.
- ⇒ Faire face à des situations d’agression et de reproche : recevoir une critique.
- ⇒ Savoir demander et refuser.
- ⇒ Connaître et utiliser une méthode de recherche de compromis.

## METHODES PEDAGOGIQUES

- ❖ Apports théoriques et pratiques.
- ❖ Exercices pratiques et simulations vidéoscopées.
- ❖ Méthodes actives et participatives.

## VALIDATION

Attestation de participation.

## CALENDRIER 2016

**1<sup>ère</sup> étape : les jeudi 24 et vendredi 25 mars**

**2<sup>ème</sup> étape : les jeudi 21 et vendredi 22 avril**

Lieu communiqué ultérieurement

**Public**

Tout public

**Modalités  
pratiques**

**Durée : 4 jours**

**(2 j + 2 j)**

**Soit 28 heures**

**Programmation  
possible :**

- Session Régionale
- Chantier local

**Coût  
pédagogique  
2016 : 524 €**

**Formateur**

**Claudine BERTHY**



**RELATION  
DE SERVICE**

## **A – RELATION ÉCRITE**

---

## OBJECTIFS

---

- ⇒ Adapter son écrit au destinataire (vocabulaire, syntaxe), en prenant en compte les règles de simplification du langage administratif.
- ⇒ Comprendre les enjeux de la charte rédactionnelle.

---

## CONTENU

---

⇒ **Le traitement de l'information :**

- ↳ Analyse de la « grille Oredo » qui permet de décrypter les courriers reçus. Cet outil est également conçu pour préparer sa réponse en fonction des attentes du destinataire.

⇒ **Les caractéristiques de la correspondance CAF :**

- ↳ la structure de la lettre
- ↳ les points d'articulation

⇒ **l'utilisation du vocabulaire usuel :**

- ↳ « *le guide de la relation écrite* » élaboré par la CNAF
- ↳ « *la simplification du langage administratif* ». Document produit par le COSLA (Ministère de la fonction publique et de la réforme de l'état)

---

## METHODES PEDAGOGIQUES

---

- Apports théoriques.
- Exploitation de courriers CAF. (Sélectionnés par le service prestations avant la formation)
- Apport des directives soumises par le COSLA et la CNAF en matière de simplification du vocabulaire.

---

## VALIDATION

---

Attestation de participation

---

## CALENDRIER 2016

---

Dates et lieu communiqués ultérieurement.

**Public**

**Technicien  
conseil**

**Modalités  
pratiques**

**Durée : 1 jour**

**Soit 7 heures**

**Programmation  
possible :**

- Session Régionale
- Chantier local

**Coût  
pédagogique  
2016 : 150 €**

**Formateur**

**Caroline  
CHEVALLIER**

# COMPTE RENDU ET PRISE DE NOTES

**EGOC**

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

## OBJECTIFS

Le participant, à l'issue du stage, doit être capable de :

- Savoir choisir une méthode de prise de notes adaptée à la situation.
- Rédiger un compte rendu qui répond aux attentes du destinataire.

## CONTENU

### ⇒ Prises de notes :

- Préparer sa prise de notes
- Explorer différentes méthodes : linéaires, synoptique, en arborescence
- Repérer l'essentiel du propos
- Hiérarchiser les informations

### ⇒ Compte Rendu :

- Connaître les enjeux du compte rendu et les attentes du destinataire
- Exploiter sa prise de notes
- Présenter un compte rendu
- Rédiger dans un style professionnel
- 10 étapes incontournables pour réussir un compte rendu

## METHODES PEDAGOGIQUES

- Apports théoriques et activités d'application.
- Travail basé sur l'expérience des participants.
- Alternance d'exercices individuels et collectifs.

## VALIDATION

Attestation de participation.

## CALENDRIER 2016

Dates et lieu communiqués ultérieurement.

### **Public**

Toute personne amenée à prendre des notes :  
\* pour elle-même  
\* pour transmettre.

### **Modalités pratiques**

**Durée : 2 jours**  
**Soit 14 heures**

### **Programmation possible :**

- Session Régionale
- Chantier local

**Coût Pédagogique**  
**2016 : 282 €**

### **Formateur**

**Caroline CHEVALLIER**

# COMPTES RENDU ET PRISES DE NOTES

## PERFECTIONNEMENT

EGOC

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

### PRE REQUIS

Les participants doivent avoir suivi les deux premiers jours de formation « compte rendu et prises de notes » en amont.

### OBJECTIFS

- ⇒ Revoir les techniques abordées lors de la première session de formation
- ⇒ Echanger autour des différentes pratiques
- ⇒ Reprendre des écrits produits entre les deux sessions de formation.

### CONTENU

#### ⇒ **Prise de notes :**

- ↳ Révision des différentes méthodes : linéaire, synoptique, en arborescence
- ↳ Pratiques mises en place : réussites et difficultés
- ↳ Activités complémentaires pour repérer l'essentiel du propos

#### ⇒ **Compte rendu :**

- ↳ Pratiques mises en place : réussites et difficultés
- ↳ Révision des critères de lisibilité : rédiger dans un style professionnel
- ↳ Analyse des comptes rendus rédigés par les stagiaires

### METHODES PEDAGOGIQUES

- ↘ Exploitation des comptes rendus rédigés par les stagiaires.
- ↘ Travail basé sur l'expérience des participants.
- ↘ Alternance d'exercices individuels et collectifs.

### VALIDATION

Attestation de participation

### CALENDRIER 2016

Dates et lieu communiqués ultérieurement.

**Public**

Tout public

**Modalités pratiques**

**Durée : 1 jour**

**Soit 7 heures**

**Programmation possible :**

- Session Régionale
- Chantier local

**Coût pédagogique 2016 : 150 €**

**Formateur**

Caroline  
CHEVALLIER



# DIAGNOSTIC DES COMPÉTENCES EN ORTHOGRAPHE ET EN RÉDACTION DE COURRIERS OU DE COURRIELS

EGOC

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

---

## OBJECTIFS

---

- ⇒ Obtenir une évaluation de ses compétences en orthographe et en rédaction de courriers ou de courriels :
- Maîtrise des règles d'orthographe, de syntaxe et de ponctuation utiles aux écrits pratiqués à la CAF
  - Respect de la Charte rédactionnelle de la branche Famille

---

## CONTENU

---

⇒ **Activités diagnostiques réalisées au sein des CAF :**

### Module 1 « Orthographe » :

- QCM sur des règles d'orthographe, de syntaxe et de ponctuation
- Phrases à compléter

### Module 2 « Rédaction d'un courriel » :

- Rédaction d'une réponse à un allocataire permettant de vérifier la maîtrise de la charte rédactionnelle.

⇒ **Tableau de réussite indiquant les résultats des tests en pourcentage :**

- Maîtrise des règles d'orthographe
  - ↪ Les accords
  - ↪ La conjugaison
  - ↪ Les homophones
  - ↪ La ponctuation
  - ↪ La syntaxe
- Respect de la Charte rédactionnelle
  - ↪ Construction de la lettre / Maîtrise du plan OREDO
  - ↪ Relation CAF / Allocataire
  - ↪ Maîtrise des critères de lisibilité

---

## METHODES PEDAGOGIQUES

---

- Test diagnostique réalisé au sein de la Caf, par mail ou via la plateforme Moodle
- Correction des tests et envoi d'un tableau de résultats

---

## VALIDATION

---

Attestation de participation

---

## CALENDRIER 2016

---

Dates et lieu communiqués ultérieurement.

### **Public**

**Module 1 :** toute personne souhaitant une évaluation de son niveau en orthographe

**Module 2 :** toute personne amenée à rédiger des courriers vers l'allocataire

**Modalités de mises en œuvre à définir par la CAF**

**Programmation possible en Chantier local**

### **Formateur**

**Caroline  
CHEVALLIER**

# **COURRIEL : RÉDACTION ET RÉPONSE**

**EGOC**

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

---

## **OBJECTIFS**

---

- ⇒ Appréhender les spécificités de la communication par mail
- ⇒ Utiliser des techniques rédactionnelles adaptées au destinataire
- ⇒ Comprendre les enjeux de la charte rédactionnelle et l'adapter dans nos réponses par courriel

---

## **CONTENU**

---

- Les principes de la communication par e-mail
- L'analyse d'un courriel : les attentes du destinataire
- Les étapes de l'écriture
- Le style administratif :
  - ✓ Structure du courriel
  - ✓ Techniques rédactionnelles
  - ✓ Ponctuation
  - ✓ Points d'articulation
  - ✓ Vocabulaire
  - ✓ Typologie
- La relecture de ses écrits à l'aide d'un outil d'analyse

---

## **METHODES PEDAGOGIQUES**

---

- Apports théoriques (directives soumises par le COSLA et la CNAF).
- Exploitation de courriels CAF
- Exercices pratiques, individuels et en groupes, basés sur des situations propres à la Caf.

---

## **VALIDATION**

---

Attestation de participation

---

## **CALENDRIER 2016**

---

Dates et lieu communiqués ultérieurement.

**Public**

**Tout public**

**Modalités  
pratiques**

**Durée : 1 jour**

**Soit 7 heures**

**Programmation  
possible :**

- Session Régionale
- Chantier local

**Coût  
pédagogique  
2016 : 150 €**

**Formateur**

**Caroline  
CHEVALLIER**

# LA RÉDACTION DE RAPPORTS CONVAINCANTS

**EGOC**

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

---

## OBJECTIFS

---

- ⇒ Gagner en rapidité et en efficacité dans la rédaction de rapports
- ⇒ Répondre aux attentes des destinataires.

---

## CONTENU

---

- ↻ Attentes des destinataires / enjeux du rapport
- ↻ Caractéristiques de la communication écrite
- ↻ Techniques d'argumentation pour organiser les rapports
- ↻ Conseils de rédaction et rappels de la charte rédactionnelle
- ↻ Auto analyse des rapports rédigés par les participants

---

## METHODES PEDAGOGIQUES

---

- ↘ Analyse et exploitation des rapports rédigés par les stagiaires.
- ↘ Apports théoriques : technique d'argumentation et conseils de rédaction.
- ↘ Activités pratiques : application des conseils théoriques.
- ↘ Alternance d'exercices individuels et collectifs.

---

## VALIDATION

---

Attestation de participation

---

## CALENDRIER 2016

---

Dates et lieu communiqués ultérieurement.

### *Public*

Personne amené à  
rédiger des  
rapports

### *Modalités pratiques*

Durée : 2 jours non  
consécutifs

(1j + 1 j)

Soit 14 heures

### Programmation possible :

- Session Régionale
- Chantier local

*Coût  
pédagogique  
2016 : 282 €*

### *Formateur*

Caroline  
CHEVALLIER



# RÉDIGER DES RAPPORTS CONVAINCANTS

**EGOC**

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

*Formation individuelle à distance*

---

## OBJECTIFS

---

- ⇒ Gagner en rapidité et en efficacité dans la rédaction de rapports
- ⇒ Répondre aux attentes des destinataires.

---

## CONTENU

---

- ↻ Attentes des destinataires / enjeux du rapport
- ↻ Caractéristiques de la communication écrite
- ↻ Techniques d'argumentation pour organiser les rapports
- ↻ Conseils de rédaction et rappels de la charte rédactionnelle
- ↻ Auto analyse des rapports rédigés par les participants

---

## DÉROULÉ

---

### **Séquence 1** : Entretien téléphonique ou visio-conférence (1 h)

- ↻ Attentes et besoins du stagiaire
- ↻ Présentation précise du contexte professionnel et du type de rapports pratiqués par le stagiaire
- ↻ Présentation de la formation proposée et de son déroulement
- ↻ Caractéristiques de la communication écrite
- ↻ Envoi par courriel au formateur de quelques rapports rédigés par le stagiaire

### **Séquence 2** : Travail personnel (3 h)

Échanges par courriels de documents théoriques et d'exercices réalisés par le stagiaire sur les thèmes suivants :

- ↻ Définition du rapport professionnel
- ↻ Techniques d'argumentation propres aux rapports

### **Séquence 3** : Entretien téléphonique ou visio-conférence (2 h)

- ↻ Retour sur le travail personnel réalisé par le stagiaire
- ↻ Approfondissements Alternance d'exercices individuels et collectifs.

### **Séquence 4** : Travail personnel (2 h)

Échanges par courriels de documents théoriques et d'exercices réalisés par le stagiaire sur les thèmes suivants :

- ↻ Conseils de rédaction : les critères de lisibilité (allègement des phrases, choix des mots, utilisation de la ponctuation ...)

### **Séquence 5** : Entretien téléphonique (1 h)

- ↻ Retour sur le travail personnel réalisé par le stagiaire
- ↻ Approfondissements

### **Séquence 6** : Travail personnel (1 h)

- ↻ Auto-évaluation à l'aide d'une grille de supervision

### **Public**

Personne amené à rédiger des rapports

**Modalités de mises en œuvre à définir avec la CAF**

**Durée** : 11 heures

**Programmation possible en Chantier local**

### **Formateur**

**Caroline CHEVALLIER**

## **Séquence 7 : Entretien téléphonique ou visio-conférence (1h)**

- ↳ Supervision d'un rapport rédigé par le stagiaire
- ↳ Bilan de la formation

---

## **METHODES PEDAGOGIQUES**

---

- ↳ Formation en E - learning : regroupements + entraînement personnel
- ↳ Analyse et exploitation des rapports rédigés par les stagiaires.
- ↳ Apports théoriques : technique d'argumentation et conseils de rédaction.
- ↳ Activités pratiques : application des conseils théoriques.
- ↳ Alternance d'exercices individuels et collectifs.

---

## **VALIDATION**

---

Attestation de participation

---

## **CALENDRIER 2016**

---

Dates et lieu communiqués ultérieurement.

---

## OBJECTIFS

---

- Analyser les besoins du destinataire
- Adapter son écrit au destinataire et apporter une réponse précise
- Maîtriser la charte rédactionnelle Cnaf
- Adopter un style professionnel et efficace.

---

## CONTENU

---

⇒ **Traitement de l'information :**

- ↻ Utiliser la méthode QQQCP pour analyser la demande
- ↻ Repérer les informations essentielles d'un courrier

⇒ **Les fondamentaux de la communication écrite :**

- ↻ Connaître les principes de la communication écrite
- ↻ Limiter le décalage entre l'émetteur et le récepteur
- ↻ Utiliser des formules adaptées

⇒ **La charte rédactionnelle Cnaf :**

- Maîtriser le plan OREDO
- Expliquer les droits et motiver la réponse
- Connaître les critères de lisibilité pour réaliser des écrits de qualité
- Alléger ses phrases

⇒ **Supervision**

- Utiliser une grille de relecture
- Relire un écrit Caf en repérant les caractéristiques de la charte rédactionnelle

---

## METHODES PEDAGOGIQUES

---

- Apports théoriques et activités d'application.
- Analyse de courriers Caf.
- Alternance d'exercices individuels et collectifs.

---

## VALIDATION

---

Attestation de participation

---

## CALENDRIER 2016

---

Dates et lieu communiqués ultérieurement.

**Public**

Tout public

**Modalités  
pratiques**

**Durée : 3 jours**

**Soit 21 heures**

**Programmation  
possible :**

- Session Régionale
- Chantier local

**Coût  
pédagogique  
2016 : 415 €**

**Formateur**

**Caroline  
CHEVALLIER**

# **SE REAPPROPRIER L'ÉCRIT :** **grammaire, orthographe, ponctuation**

**EGOC**

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

---

## **OBJECTIFS**

---

- ⇒ Ecrire sans fautes
- ⇒ Enrichir son vocabulaire
- ⇒ Développer ses qualités rédactionnelles

---

## **CONTENU**

---

- ⇒ **Rappel des règles de français :**
  - Revoir les accords des participes, des noms composés, des adjectifs, des verbes pronominaux...
  - Revoir les éléments fondamentaux de la conjugaison
  - Maîtriser la ponctuation
  - Repérer les barbarismes et les pléonasmes
- ⇒ **Outils pour une rédaction efficace :**
  - Connaître les principes de la communication écrite
  - Adopter les règles de lisibilité
  - Éviter les ambiguïtés
  - Varier l'expression

---

## **METHODES PEDAGOGIQUES**

---

- Apports théoriques et activité d'application.
- Alternance d'exercices individuels et collectifs.
- Remise des supports écrits aux stagiaires.

---

## **VALIDATION**

---

Attestation de participation

---

## **CALENDRIER 2016**

---

Dates et lieu communiqués ultérieurement.

### **Public**

Tout public

### **Modalités pratiques**

**Durée : 2 jours**

**Soit 14 heures**

### **Programmation possible :**

- Session Régionale
- Chantier local

**Coût pédagogique  
2016 : 282 €**

### **Formateur**

**Caroline  
CHEVALLIER**

## **B – ACCUEIL PHYSIQUE**

---

## OBJECTIFS

---

- ⇒ Identifier les fondamentaux à l'accueil
- ⇒ Faire face à l'agressivité des interlocuteurs
- ⇒ Répondre aux objections
- ⇒ Garder la maîtrise de l'entretien et le contrôle de la situation
- ⇒ Conclure l'entretien positivement
- ⇒ Gagner en confiance face aux situations déstabilisantes

---

## CONTENU

---

### **Séquence 1 – Identifier les principes fondamentaux d'un accueil de qualité**

- ✓ La présentation
- ✓ L'impact du verbal et du para verbal (voix)
- ✓ Les attitudes qui facilitent une image « CAF » positive
- ✓ L'impact des premiers instants
- ✓ Les étapes d'un entretien et leur chronologie

### **Séquence 2: « Répondre avec efficacité »**

- ✓ Le sens des mots.
- ✓ Le questionnement, la reformulation.
- ✓ L'interprétation.
- ✓ L'écoute active (empathie, attitude positive)
- ✓ La disponibilité
- ✓ L'information et les explications
- ✓ Les méthodes pour garder la maîtrise de l'entretien

### **Séquence 3 : » Gagner en affirmation dans les situations difficiles**

- ✓ S'affirmer et exprimer un refus sans agressivité
- ✓ Développer des comportements positifs et transformer chaque échange en une démarche positive
- ✓ Recentrer fermement et avec diplomatie
- ✓ Réagir aux attaques verbales, menaces, intimidations
- ✓ Prendre de la distance pour ne pas se laisser influencer par l'allocataire
- ✓ Gérer l'entretien suivant quand le précédent a été délicat

---

## METHODES PEDAGOGIQUES

---

- ⇒ Méthode participative : échanges permanents avec le groupe
- ⇒ Apports théoriques
- ⇒ Jeux et exercices pratiques en groupe
- ⇒ Prise en compte des réalités « terrain »
- ⇒ Enregistrements et analyse d'appels dans le cadre de jeux de rôle

---

## VALIDATION

---

Attestation de participation

---

## CALENDRIER 2016

---

Dates et lieu communiqués ultérieurement.

### **Public**

Toutes personnes  
prenant des  
fonctions à l'accueil.

### **Modalités pratiques**

**Durée : 2 jours  
consécutifs.**

**Soit 14 heures**

**Programmation en  
- Chantier local (type  
CSU)**

### **Formateur**

**Catherine NIVOLLE**

## OBJECTIFS GENERAUX

- Développer les pratiques spécifiques en termes de techniques d'entretien et de gestion du temps
- Etre à l'aise dans la pratique de l'accueil sur rendez-vous
- Adopter une démarche proactive.
- Etre efficace et viser la qualité
- Mettre à profit le contact personnalisé pour renforcer les attitudes « relation de service »

## OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Savoir mener un entretien sur rendez -vous : maitriser la démarche et les méthodes
- Adopter une posture professionnelle adaptée

## CONTENU

### Spécificités de l'accueil sur rendez vous

- Quels sont les enjeux de la situation?
- Différenciation accueil sur le flux et accueil sur rendez-vous : confort, difficultés, obligations....
- Avantages inhérents à cette nouvelle organisation
- Les attentes de l'allocataire : état d'esprit, niveau d'exigence, besoin de reconnaissance, perception du niveau de la réponse apportée (complète, incomplète)

### L'Accueil sur rendez-vous : un « accueil « proactif »

#### Préparer l'entretien :

- Analyser la demande identifiée
- Mener une analyse globale de la situation allocataire
- Anticiper sur les questions, les difficultés, les droits potentiels..., éléments à faire préciser
- Préparer ses arguments et sa réponse « technique »
- Anticiper sur les réactions et attitudes possibles

#### La trame de l'entretien

- Ouverture et introduction : accueillir l'allocataire, le mettre à l'aise....
- Les étapes de l'entretien : méthodologie et progression
- La maîtrise du temps : une opportunité d'efficacité plus qu'une contrainte
- Maitriser le déroulement : recentrer, dire« non »...poser les conditions
- Conclure l'entretien: synthétiser en rappelant les temps forts de l'entretien et les suites éventuelles qui en découlent pour l'allocataire.

#### La posture du technicien conseil :

- La notion d'autorité professionnelle
- Les postures pour introduire l'entretien, le mener, et pour conclure :

**Public**

**Techniciens  
d'accueil**

**Modalités  
pratiques**

**Durée : 2 jours  
consécutifs.**

**Soit 14 heures  
Programmation :  
- Chantier local (type  
CSU)**

**Formateur**

**Catherine NIVOLLE**

- Faire preuve de flexibilité dans l'échange : réexpliquer de façon différente,
- Développer une attitude pédagogique : Faire le tri des informations nécessaires et suffisantes afin de faciliter la compréhension de l'allocataire et de maîtriser le temps d'entretien
- Valoriser les services CAF et les bénéfices de l'entretien sur RDV pour l'allocataire : argumenter la prise d'un 2<sup>ème</sup> RDV si besoin, orienté vers le site internet...
- Faire montre de courtoisie, consistance, compréhension, constance

### **Eléments paralinguistiques :**

- Les paralangages dans l'entretien :
- La présentation de soi
- Les attitudes d'accueil : se lever...inviter dans son espace
- Sourire et ton
- conclure et raccompagner

---

## **METHODES PEDAGOGIQUES**

---

- ⇒ Mises en situation d'accueil physique sur RDV.
- ⇒ Apports théoriques

---

## **VALIDATION**

---

Attestation de participation

---

## **CALENDRIER 2016**

---

Dates et lieu communiqués ultérieurement.

# GESTION DES ENTRETIENS AVEC DES ALLOCATAIRES EN SITUATION DIFFICILES

EGOC

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

## OBJECTIFS

- ⇒ Prendre du recul lors des entretiens à forte connotation affective et renforcer sa posture professionnelle
- ⇒ Savoir se protéger et minimiser le retentissement psychologique
- ⇒ Canaliser son émotivité
- ⇒ Savoir mener l'entretien et orienter vers l'offre de service CAF

## CONTENU

- **La relation professionnel / allocataire**
  - ✎ Personnalité, vécu, expériences et cadres de référence
  - ✎ Vécu et ressenti : du point de vue de l'allocataire et du professionnel
  - ✎ Aider autrui : motivations, difficultés, sentiment d'impuissance et culpabilité
- **Psychologie et comportements**
  - ✎ La relation entre une personne et son environnement
  - ✎ Exclusion et conditions de vie
  - ✎ Identité et Responsabilité
  - ✎ Le deuil et cycle des réactions
  - ✎ Désespérance et comportement
  - ✎ Phénomènes d'échoïsation et émotions
- **Le face à face**
  - ✎ Les attitudes non pertinentes
  - ✎ La distanciation et le positionnement professionnel
  - ✎ Trouver la juste distance pour être efficace et se protéger
  - ✎ Empathie et compassion
  - ✎ Empathie et écoute active
  - ✎ S'adapter à son interlocuteur et trouver les mots
  - ✎ Gérer ses émotions
  - ✎ Savoir orienter vers l'offre de service CAF

### **Public**

Toutes personnes prenant des fonctions à l'accueil.

### **Modalités pratiques**

**Durée** : 2 jours consécutifs.

Soit 14 heures

**Programmation** :  
- Chantier local (type CSU)

## METHODES PEDAGOGIQUES

- Méthode participative : échanges permanents avec le groupe
- Apports théoriques
- Jeux et exercices pratiques en groupe
- Prise en compte des réalités « terrain »
- Enregistrements et analyse d'appels dans le cadre de jeux de rôle

## VALIDATION

Attestation de participation

## CALENDRIER 2016

Dates et lieu communiqués ultérieurement.

### **Formateur**

**Françoise  
LEGRAND**

# GESTION DES INCIVILITÉS ET DE L'AGRESSIVITÉ

EGOC

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

## OBJECTIFS

### Objectifs Généraux :

- Savoir gérer les incivilités, les situations d'agressivité présentes dans l'exercice professionnel.
- Sécuriser les professionnels en favorisant la compréhension des comportements et le développement des aptitudes de communication spécifiques.

### Objectifs Pédagogiques :

- Comprendre les comportements agressifs et y répondre par des attitudes de communication pertinentes.
- Savoir poser des réponses adaptées à la régulation des conflits et garder la maîtrise de la communication.

## CONTENU

### Mieux comprendre les sources et manifestations d'agressivité

#### 2 jours

- ⇒ Incivilités et agressions : définitions
- ⇒ Analyse des situations vécues et des difficultés ressenties par les professionnels
  - Comportements rencontrés et analyse des agressions
  - Vécu des conflits et conséquences pour les professionnels
- ⇒ Eléments de sociologie
  - Individu, société, responsabilité
  - Incidences de la précarité
  - L'agressivité au quotidien
- ⇒ Psychologie de l'agression:
  - les théories sur l'agressivité et l'agression
  - causes et origines de l'agressivité
  - les différentes formes d'incivilité et d'agression : directe, indirecte, verbale, physique
- ⇒ l'hypothèse « frustration agression » :
  - le sentiment de frustration et les réactions qui en découlent : de la séduction, aux pleurs, à la menace et la prestance

### Déterminer et intégrer les réponses à mettre en œuvre

#### 2 jours

- ⇒ Faire face à l'agressivité de son interlocuteur:
  - les attitudes de communication favorables et défavorables
  - Gérer l'agressivité : quelles attitudes verbales et physiques et quelles méthodes :
    - gérer les critiques et les menaces
    - gérer les agressions verbales : insultes, provocations, menaces
    - gérer les agressions verbales et physiques : réponses concrètes et méthodologiques
    - savoir développer une gestualité et un langage du corps adapté et non défensif
- ⇒ Le risque d'agression physique : Quelle protection et quelles dispositions
- ⇒ S'exercer à la gestion de l'agression

### **Public**

**Gestionnaire conseil, agent accueil**

### **Modalités pratiques**

**Durée : 4 jours consécutifs.**

**Soit 28 heures**

**Programmation :**  
**- Chantier local**

### **Formateur**

**Françoise LEGRAND**

ou

**Catherine NIVOLLE**

---

## **METHODES PEDAGOGIQUES**

---

- Méthode participative : échanges permanents avec le groupe
- Apports théoriques
- Jeux et exercices pratiques en groupe
- Prise en compte des réalités « terrain »
- Enregistrements et analyse d'appels dans le cadre de jeux de rôle

---

## **VALIDATION**

---

Attestation de participation

---

## **CALENDRIER 2016**

---

Dates et lieu communiqués ultérieurement.

# Accompagnement des personnels en charge des Équipes d'ACCUEIL

**EGOC**

Cours des Alliés – 35028  
Rennes Cedex 9  
[egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr](mailto:egoc.cafrennes@caf.cnaf.fr)

## **OBJECTIFS**

### **Objectifs Généraux :**

- Savoir intervenir auprès des TC pour gérer les situations d'agression
- Contribuer à la prévention des risques psychosociaux
- Accompagner les collaborateurs sur les conséquences et suites

### **Objectifs Pédagogiques :**

- Savoir réagir et accompagner
- Savoir traiter les difficultés et gérer l'agressivité
- Comprendre les réactions et comportements des victimes
- Mettre en œuvre les dispositions pertinentes après une agression

## **CONTENU**

### **Etre appelé pour Intervenir et le faire avec pertinence**

- ⇒ Intervenir pourquoi ?
- ⇒ Intervenir comment ?
- ⇒ Quels risques à prendre en compte ? Que faut-il éviter ?
- ⇒ Réfléchir à des modalités d'intervention pertinentes et efficaces :
  - pour le technicien
  - vers l'allocataire

### **Faire face à l'agressivité de l'allocataire:**

- ⇒ Comprendre l'agressivité : causes, motifs et formes
- ⇒ L'hypothèse « frustration agression » :
- ⇒ La frustration et les réactions qui en découlent : de la séduction, aux pleurs, à la menace et l'agression

### **Réagir et garder la maîtrise de la situation :**

- ⇒ Gérer l'agressivité : quelles attitudes verbales et physiques et quelles méthodes :
  - gérer les critiques et les menaces
  - savoir développer une gestualité et un langage du corps adapté et non défensif

**Le risque d'agression physique :** Quelle protection et quelles dispositions

### **Connaître les réactions physiques, psychologiques et comportementales d'une victime d'agression :**

- ⇒ Les différentes réactions de l'individu au moment de l'agression.
- ⇒ Les réactions post-agression : ancrage négatif, stress...
- ⇒ Les symptômes post-traumatiques : troubles physiologiques, psychiques et troubles du comportement.
- ⇒ Le ressenti et les réactions face à l'environnement professionnel.

### **Savoir réagir et accompagner :**

- ⇒ Attitudes à éviter et attitudes favorables à l'accompagnement.
- ⇒ Moyens à mettre en place :
  - Débriefing immédiat : savoir mener l'entretien

### **Public**

**Cadres de proximité, référents accueil et responsables accueil**

### **Modalités pratiques**

**Durée : 2 jours consécutifs.**

**Soit 14 heures**

**Programmation :  
- Chantier local**

### **Formateur**

**Françoise  
LEGRAND**

**ou**

**Catherine  
NIVOLLE**

- Les attitudes et expressions à éviter.

---

## **METHODES PEDAGOGIQUES**

---

- ✓ Méthodes actives et participatives
- ✓ Apports théoriques et méthodologiques
- ✓ jeux de rôles et simulations vidéo
- ✓ Remise d'une documentation pédagogique complète à chaque participant

---

## **VALIDATION**

---

Attestation de participation.

---

## **CALENDRIER 2016**

---

Dates et lieu communiqués ultérieurement.

## **C – ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE ET ESPACE NUMÉRIQUE**

## OBJECTIFS

- Maîtriser les principes fondamentaux de l'accueil physique
- Orienter pertinemment et efficacement l'allocataire vers le site CAF.fr
- Développer une attitude pédagogique envers l'allocataire
- Développer la confiance en soi dans la configuration d'un nouvel accueil

## PRE REQUIS

- Mettre à disposition des outils pour accéder à Internet
- Visite de l'accueil par la formatrice
- Découverte du nouvel espace par les participants avant la formation (signalétique, déplacement, configuration locaux)

## CONTENU

### MATIN

La matinée est constituée d'apports théoriques et méthodologiques sur 3 thématiques:

- les fondamentaux de l'accueil
- la démarche pédagogique (transmettre sans faire à la place)
- l'affirmation de soi face aux réactions des allocataires dans un contexte d'accueil nouveau

### **Séquence 1: « Développer les attitudes fondamentales »**

**Objectif: appliquer les principes fondamentaux de l'accueil au plan de l'attitude, de l'écoute et de l'expression**

- Les attitudes d'accueil
- Le questionnement, la reformulation.
- L'interprétation.
- La disponibilité
- L'impact du non verbal

### **Séquence 2: « Expliquer et valoriser les services CAF »**

**Objectif: développer une attitude pédagogique vers l'allocataire**

- Valoriser l'utilisation du site et de l'accueil sur RDV (avantages en terme de délai et de fiabilité par exemple)
- Adapter son explication au besoin de l'allocataire
- Assister sans faire à la place
- Gérer plusieurs consultations auprès de plusieurs allocataires

### **Séquence 3: « Développer l'affirmation de soi »**

**Objectif: rester ferme et aimable**

- Se positionner en tant que personne ressource et professionnaliser ce contact
- Evaluer le niveau d'échange avec l'allocataire et adapter son attitude et expression selon les situations rencontrées
- Gérer l'attente et positiver, faire valoir les bénéfices du changement d'organisation à l'accueil

### **Public**

**Agents en charge de l'orientation et de l'accueil du public**

### **Modalités pratiques**

**Durée : 1 jour**

**Soit 7 heures**

### **Programmation possible :**

**- Chantier local**

### **Formateur**

**Catherine NIVOLLE**

## **APRES-MIDI**

Elle sera consacrée à la mise en pratique par l'organisation de jeux de rôle

### **Séquence 4 : Améliorer ses pratiques pour développer ses savoir faire**

En partant de la typologie des demandes récurrentes et d'autres sélectionnées par les participants, s'organiseront des simulations de situations d'accueil

Le groupe sera divisé en 2: les accueillants et les accueillis

Trois situations seront sélectionnées par chaque stagiaire afin d'être acteur de la formation

Les jeux de rôle se dérouleront sans que l'accueillant soit informé du sujet choisi afin de rester au plus près de la réalité terrain

Chaque situation fera l'objet d'une analyse avec les points forts et les axes d'amélioration quant à son déroulement.

#### **Objectifs des simulations:**

- Se mettre à la place de l'allocataire
- Distinguer l'implicite de l'explicite : intérêt du questionnement
- Utiliser l'outil caf.fr en situation
- Lever les résistances à la reformulation et au questionnement: gain de temps, signe de reconnaissance, personnalisation de la réponse apportée
- Sensibiliser à l'intérêt de l'auto évaluation dans sa pratique quotidienne

### **Séquence 5 : « Bilan de la session »**

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

---

## **METHODES 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**

Attestation de participation

---

## **CALENDRIER 2016**

Dates et lieu communiqués ultérieurement.

---

### **OBJECTIFS**

---

- ⇒ Mieux connaître les attentes des usagers
- ⇒ Identifier les raisons pour lesquelles il est nécessaire de faire un bon accueil
- ⇒ Maîtriser les techniques d'accueil au téléphone
- ⇒ Développer l'aisance téléphonique en termes d'attitudes et de réponses

---

### **CONTENU**

---

#### **LES ENJEUX DE L'ACCUEIL**

- Attentes et besoins de l'utilisateur
- Pour quelles raisons faut-il faire un bon accueil ?
- Qu'est-ce qu'il y a à gagner à le faire ?
- Elaboration d'un référentiel qui mentionne les critères « qualité » indispensables

#### **LES PARTICULARITES DE L'OUTIL « téléphone »**

- L'impact du verbal et du para verbal (ton, rythme)
- La place du sourire
- Les formules clés
- Présentation et prise de congé
- Mise en attente
- Expression dynamique pour susciter l'écoute et l'intérêt

#### **LES ETAPES D'UN ENTRETIEN TELEPHONIQUE**

- Prise de contact : disponibilité, présentation, sourire, voix
- Découverte : écoute active (types de questions et reformulation), empathie
- La réponse : faire patienter, fournir une réponse claire, précise et structurée, adapter son langage, adopter un langage positif
- Prise de congé : valider la compréhension, conclure chaleureusement

#### **LA GESTION DES SITUATIONS DELICATES**

- Comment dire non sans casser la relation.
- Comment prendre du recul suite à une altercation.
- Comment désamorcer le mécontentement de l'interlocuteur.
- Comment être réactif dans une recherche de solution immédiate.
- Gérer le deuxième appel quand le précédent a été délicat
- Discerner le temps nécessaire et suffisant d'écoute avant passage de relais à un hiérarchique (si c'est possible)

---

### **METHODES PEDAGOGIQUES**

---

- ⇒ Mettre à profit l'action de formation pour renforcer l'appartenance à l'équipe et la notion d'« usager commun ».

#### **Public**

Toutes personnes prenant des fonctions à l'accueil.

#### **Modalités pratiques**

Durée : 2 jours consécutifs.

Soit 14 heures

Programmation :  
- Chantier local (type CSU)

#### **Formateur**

**Catherine NIVOLLE**

- ⇒ Exploiter les témoignages d'expériences et de « vécu terrain » pour enrichir le contenu de la formation et favoriser l'adhésion des participants.
- ⇒ Privilégier l'entraînement (enregistrement d'appels) à des cas concrets, afin de construire des fiches outils de référence spécifiques et d'optimiser ainsi l'appropriation du changement par les participants.
- ⇒ Formaliser des objectifs de progrès dans le livret de stage remis aux stagiaires en fin de formation.

---

## **VALIDATION**

---

Attestation de participation.

---

## **CALENDRIER 2016**

---

Dates et lieu communiqués ultérieurement.