Public cible :
Gestionnaire conseil, agent accueil Caf

Pré-requis :
Aucun pré-requis

Modalités pratiques
Durée prévisionnelle : 2 jours - Soit 14 heures

Calendrier - Lieux - Modalités d'accès :
Planification sur le site EGOC [Sessions à venir]
Nous contacter pour suivi des programmations et des planning sur www.egoc.org

Programmation :
Chantiers locaux

TARIF / COÛT STAGIAIRE :
325 €

Modalités animation :
Présentiel

Intervenant :
Formateur expert

Effectif :
1 groupe de 12 agents Caf maximum

Taux de satisfaction / appréciations stagiaires :
En 2024 : 69% (12 stagiaires)

Tarification :
Coût session maximum Caf adhérente : 2 600 € (1 300 € /j maximum)

Prévention et gestion des entretiens difficiles, des incivilités et de l'agressivité-2024-[BC]

MAJ : Mercredi 17 janvier 2024

Objectifs professionnels :

Savoir gérer un entretien avec des allocataires en situations difficiles

Objectifs – Aptitudes et compétences visées et évaluées :

- Anticiper et savoir gérer les situations conflictuelles, d'agressivité et de violence présentes à l'accueil
- Faire face à la situation difficile et maîtriser la relation
- Gérer l'après et analyser la situation pour prévenir les risques

Contenu :

Objectif de la séquence	Contenu
1ère journée	
Exprimer ses attentes	Présentations, attentes, programme de la formation
Préciser les situations professionnelles difficiles rencontrées	Les situations difficiles à l'accueil : agressivité, violence, incivilités, insultes… de quoi parle-t-on ? Définition(s) Vécu des participants (situation, comportements, ressentis) Différencier agressif « en soi » et agressif « pour moi »
Situer le contexte de l'accueil	Qui est accueilli, comment, où, dans quelles conditions ? Ce qui peut limiter / agraver les situations d'agressivité Les leviers d'action sur le plan des conditions d'accueil
Situer les origines de l'agressivité	Les besoins de l'être humain Le sentiment de menace Les besoins de l'allocataire, mais aussi de l'agent CAF

Cerner sa juste place dans la relation professionnelle avec un allocataire ayant des comportements agressifs	Le fonctionnement d'une relation lorsque les comportements sont agressifs (ou ressentis comme tels) Ma responsabilité dans la relation
Déjeuner	
Définir un cadre professionnel stable	Mon travail c'est ... Ma responsabilité c'est ... Trouver le bon chemin pour répondre et non pas réagir Organiser son espace de travail
Repérer les profils de comportements tendant à l'agressivité	«J'en veux plus encore » « Je suis en colère » « Je n'ai pas eu le bénéfice de tous mes droits » « Tout est contre moi » Les caractéristiques de chaque profil de comportement (les mots, les attitudes ...)

Objectif de la séquence	**Contenu**
Identifier le cercle de l'agressivité	Modèle de Karpman : Victime / Sauveur /Persécuteur Compréhension de la dynamique de l'échange : sortir du cercle pour pouvoir faire son travail
Passer de la réaction à la relation	Utiliser des phrases préservant la relation les principes : maintenir le lien, ne pas minimiser,juger, répondre à la place de l'autre, interpréter trop vite ...
Faire un bilan partiel de la journée	
2ème journée	
Exprimer ses questions et ses attentes pour le j2	
Ecouter	Les 3 critères de l'écoute : se taire, ne pas réagir tout de suite, essayer un peu de voir la situation du point de vue de l'interlocuteur
Utiliser un cadre de communication verbale adapté	Les Faits, les Pensées (opinions) , les Ressentis : différences entre les 3 niveaux, et utilisation en entretien
Questionner et reformuler	2 techniques différentes pour 2 objectifs différents Questions ouvertes/fermées
Déjeuner	
Faire face à des situations	Insultes, allusion raciste, homophobe ou sexuelle, secret

particulières	professionnel, menaces physiques, problèmes linguistiques ou de vocabulaire, deuils .. Les possibilités
Conclure un entretien difficile	Collaborer pour trouver une solution Obtenir l'accord sur la solution retenue Annoncer son action
Se ressources suite à une situation d'agression	La procédure en vigueur à la CAF Echanger et partager (pairs et encadrement) Faire reconnaître la situation Se faire aider si besoin
Faire le bilan de la formation	Etre mieux « outillé(e) » pour faire face à des situations d'agressivité ?

Méthodes mobilisées :

Méthodes pédagogiques actives : réflexions individuelles et collectives, échanges permettant la mise en mots des réflexions, exercices, quizz, mises en situations, jeu avec cartes mémo ...

Travail sur les situations professionnelles concrètes apportées par les stagiaires (retour d'expérience, expression de difficultés, analyse des situations ...)

Modalités d'évaluation et de validation :

Evaluation en amont : sous forme d'un questionnaire ou d'un entretien avec le formateur pour valider les prérequis, d'évaluer les besoins spécifiques et de déterminer le niveau de connaissances

Evaluation au cours de la formation : validation de la compréhension et de l'acquisition des connaissances sous forme mises en situations, de réflexions collectives et d'utilisation d'outils de diagnostic

Evaluation à chaud : à l'issue de la formation, un bilan oral et une évaluation écrite permettront d'apprécier la qualité de la prestation et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux

Evaluation à froid : réalisée avec un outil interne Caf

Attestation de suivi : Feuille de présence

Attestation de participation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action sera remise aux stagiaires à l'issue de la formation

Accessibilité :

Nos formations sont accessibles à tous les agents Caf. Pour toutes personnes en situation de handicap, nous vous invitons à nous contacter afin d'étudier ensemble les modalités d'accès à la formation et de nous transmettre tout document nécessaire pour l'ajustement des prestations et la mise en oeuvre de dispositifs adaptés.

Niveau d'accessibilité des prestations proposées dans les locaux de l'EGOC : fiche informative du registre public d'accessibilité disponible sur le site de l'EGOC : Page « Contact et Accessibilité »

Délais d'accès à la formation :

Délais d'accès entre la demande et le début de la prestation : engagement d'une réponse dans les 15 jours ou conditionné aux délais de procédures de marché (1 mois pour les sessions INTER).

Pour toutes informations administratives, pédagogiques, d'accompagnement aux personnes
ou d'une adaptation de la formation sur mesure,
vous pouvez nous contacter au 02 99 29 82 42 ou 02 99 29 82 43