Public cible :
Agents CAF

Pré-requis :
Aucun

Modalités pratiques
Durée estimée : 2 heures pour la séquence e-learning sur SYFADIS / Formation en présentiel possible : contacter l'EGOC pour les modalités de programmation

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 :
E-learning

TARIF / COÛT STAGIAIRE :
0 €

Modalités animation :
A distance / Autoformation sur la plateforme Syfadis

Intervenant :

Effectif :
Agents Caf

Tarification :
0€

Gestion des incivilités [E-Learning]

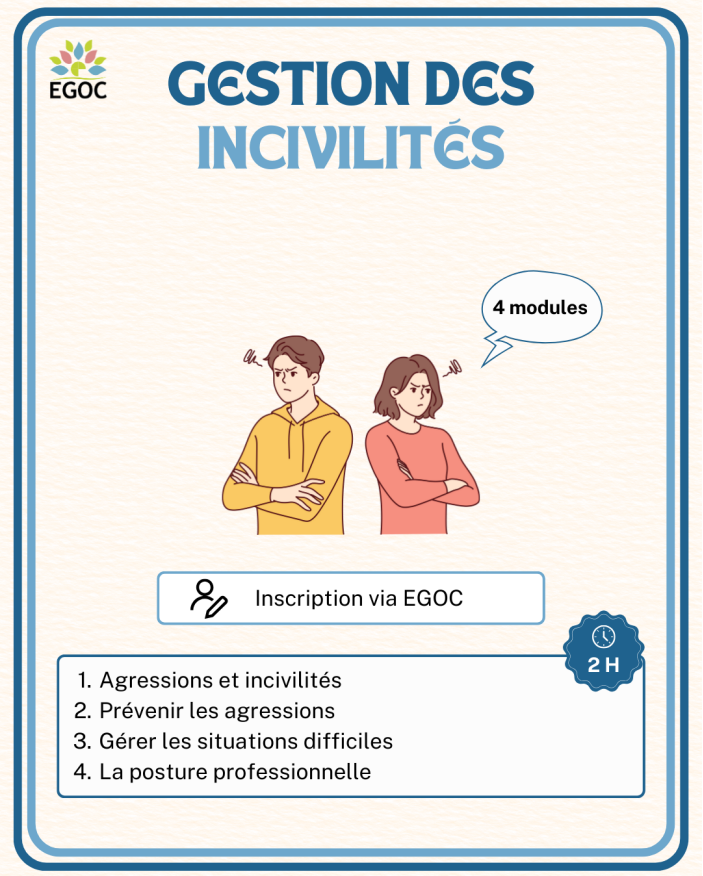
MAJ : Jeudi 22 février 2024

Objectifs professionnels :

Objectifs – Aptitudes et compétences visées et évaluées :

- Analyser les différentes formes d'agression et les incivilités
- Déterminer les comportements permettant de prévenir les agressions
- Mesurer les comportements permettant de gérer les situations difficiles
- Adapter sa posture professionnelle

Contenu :



Ces modules ont pour objectif d'acquérir et/ou consolider les apports théoriques des

stagiaires sur la thématique de formation.

Les modules se présentent ainsi :

Module 1 : Introduction - Agressions et incivilités

Module 2 : Prévenir les agressions

Module 3 : Gérer les situations difficiles

Module 4 : La posture professionnelle - Conclusion

A partir d'exercices, ils pourront intégrer les concepts de base sur la gestion des conflits, de l'agressivité et les mettre en lien avec leur pratique.

Un quiz sommatif validera ce module en auto-formation.

Assistance technique ou administrative : Amel LATATI / Anne-Laure LECONTE / Hélène DERVAULT ou votre services RH/Formation ou votre service informatique local
Assistance pédagogique (contenu, activités du module) : Donatien FORET

Formation en présentiel possible : contacter l'EGOC pour les modalités de programmation

---

Méthodes mobilisées :
Activités pédagogiques à effectuer à distance : Activités explicatives et démonstratives à base de contenus simples et interactifs. Séquences pédagogiques proposant des apports théoriques, des ressources pédagogiques et des phases réflexives dans le but de se questionner sur sa postures et ses interactions.

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