

**Public cible :**

1 groupe d'agents CAF

**Pré-requis :**

Aucun prérequis

**Modalités pratiques**

**Calendrier - Lieux -**

**Modalités d'accès :**

Planification sur le site  
EGOC [Sessions à venir]  
Nous contacter pour suivi  
des programmations et des  
planning sur [www.egoc.org](http://www.egoc.org)

**Programmation :**

Chantiers locaux

**TARIF / COÛT STAGIAIRE**

:  
€

**Modalités animation :**

Animation en présentiel

**Intervenant :**

GCR Organisation

**Effectif :**

2 groupe d'agents Caf 85

# Savoir gérer les incivilités en situation d'accueil - Caf

MAJ : Jeudi 25 mai 2023

**Objectifs professionnels :**

Accompagner les agents d'accueil dans leur pratique de l'accueil et dans la gestion des incivilités

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

- Former les gestionnaires conseils puis assister et rassurer les GC formés ayant déjà été confrontés à des situations difficiles
- Echanger sur les situations vécues, se rassurer sur des problématiques de terrain
- Travailler sur le seuil d'acceptation d'une incivilité et le ressenti : "A quel moment considère-t-on qu'il s'agit d'une incivilité ? "
- Anticiper et détecter les risques d'incivilités, d'agressivité et de violence verbale et physique à l'accueil
- Réagir avec pertinence et garder la maîtrise de la situation quand le conflit apparaît
- Gérer ses émotions et son stress

**Contenu :**

**1er journée**

**Accueil**

Activité de découverte et de cohésion : le brise-glace.

Tour de table : recueil des attentes.

Cadrage logistique et pédagogique de la journée  
Comprendre les mécanismes de l'agressivité dans la relation avec l'utilisateur

**Comprendre les mécanismes de l'agressivité dans la relation avec l'utilisateur**

Identifier les besoins fondamentaux de l'être humain.

Comprendre les sources et mécanismes de la pulsion d'agressivité.

Identifier les effets de la surenchère.

Inventaire des situations tendues rencontrées par les agents.

Partage d'expériences :

Le formateur invite les participants à décrire des situations d'accueil difficile issues de leur vécu.

### **La communication non verbale**

La communication non verbale est totalement partie prenante dans la relation à autrui. Au-delà des mots, la gestuelle, l'attitude, le regard, etc., sont des éléments du langage (du corps).

Cette séquence permettra de :

- décoder les éléments non verbaux pour mieux comprendre l'usager, et identifier les signaux d'une agressivité sous-jacente ou imminente,
- s'interroger sur sa propre communication non verbale et savoir l'utiliser pour mieux communiquer.

### **La régulation des situations tendues**

Repérer les différentes typologies et natures de conflits et leurs modes de résolution avec le groupe.

Identifier les stades d'évolution d'un conflit.

### **La relation humaine, d'un monde à l'autre**

Comprendre le schéma de la communication

Exercices permettant d'identifier les pertes de charge, les notions floues, les petites voix.

Savoir ramener la relation sur la dimension objective .

### **Connaître les filtres relationnels : parasite d'une relation de qualité**

Appréhender l'impact de l'interprétation, des opinions, des croyances.

Comprendre le rôle des émotions.

Repérer les mécanismes de défense.

Désamorcer les jeux relationnels.

### **Les styles de communication**

Selon le modèle de Porter, découverte de 6 modes de réponses spontanées face aux propos d'un usager. Analyse des effets de ces différents modes.

Exercice d'auto-évaluation.

## **Compréhension/communication avec les différentes origines culturelles qui se présentent à la Caf**

### **2ème journée**

#### **La communication positive**

L'écoute active.

Exercice sur les tournures de phrases négatives vs positives.

Les pouvoirs de l'empathie.

#### **L'intelligence émotionnelle et la communication non violente comme outils**

À travers les neurosciences, et avec des exemples concrets, découvrir comment sont expliqués et mieux compris les comportements exacerbés de l'humain.

En s'appropriant ces principes, découvrir qu'appréhender les situations d'accueil relève d'une technicité précise.

Découvrir des outils permettant une posture avec du recul et de la sécurité. □(Daniel Goleman / Marshall Rosenberg).

En s'appuyant sur des situations vécues, avec analyse de l'événement, de son évolution et de sa temporalité, le groupe cherchera quelles stratégies ou solutions auraient pu être utilisées. Par cet exercice, le formateur recherchera de la prise de recul, de l'analyse et l'appropriation de la communication non violente.

#### **L'assertivité : une alternative relationnelle productive**

Identifier, par un exercice d'auto-évaluation, ses propres tendances en matière de préférences relationnelles.

Découvrir une alternative aux comportements réflexes qui ne favorisent pas la communication.

#### **L'ancrage émotionnel**

Le formateur présentera la méthode de l'ancrage émotionnel, technique permettant de mieux gérer ses émotions, notamment en cas d'agression verbale.

Chaque participant sera invité à expérimenter cette technique

#### **En résumé : les attitudes productives**

Savoir reconnaître et maîtriser ses émotions.  
Utiliser le regard, les postures et la gestuelle dans l'accompagnement de l'utilisateur.  
Prendre du recul sur ses propres pratiques.  
Écouter et comprendre les demandes en s'adaptant au public.  
Se faire confiance dans sa nouvelle pratique.

### **Bilan de la formation**

Un bilan verbal, en tour de table, est réalisé, ainsi qu'un bilan écrit à chaud (questionnaire de satisfaction).

---

### **Méthodes mobilisées :**

#### **Approche pédagogique :**

Les agents chargés de l'accueil représentent l'image de leur structure en charge d'une mission de service public. Garants d'un service public de proximité, ils doivent assurer des situations parfois difficiles : misère, détresse, agressivité voire violence, sont des comportements qu'ils doivent gérer au quotidien.

Face au changement initié au cœur des lieux d'accueils du public, cette formation doit leur permettre grâce à l'acquisition de compétences en communication et en gestion des situations conflictuelles, de garantir aux administrés un accueil de qualité, d'anticiper les situations délicates, d'être capable d'identifier et de comprendre les besoins de leur public en apportant une réponse professionnelle.

À la fin de cette formation, le stagiaire sera capable d'analyser et d'utiliser les principaux mécanismes de la communication vis-à-vis d'un individu. Les exercices et études de cas doivent permettre aux stagiaires de prendre conscience des enjeux lors d'une relation de communication. Acteurs de leur formation, les exemples seront adaptés à leurs préoccupations.

Alternance d'exposés, d'échanges et d'exercices

Exercices individuels

Réflexions en sous-groupes ou binômes

Etudes de cas

---

### **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**