

Intra CL

Public

Gestionnaires conseils

Pré-requis

Aucun

Modalités pratiques

Besoins matériels :

- Accès WIFI
(l.lagathu@key-form.fr)
- Salle de réunion, si possible permettant le déplacement des tables en mode atelier
- Rétro projecteur
- Tableau blanc – Paper board
- Si possible, une 2^e salle équipée pour mises en situation téléphoniques (pc équipés de softphone)
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

Catégorie

Chantiers locaux

Tarifs

Modalités d'animation

· Présentiel

Gérer les incivilités en relation allocataires

MAJ : Mercredi 20 mai 2026

Objectif professionnel

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

Contenu

Séquence	Objectif(s) + Contenu
Accueil groupe	Emargement – Présentation météo du jour programme - L'arbre des attentes - Levée des craintes
Comprendre les mécanismes de l'agressivité	Besoins fondamentaux, Pulsion d'agressivité, Effets de la surenchère ; Inventaire des situations tendues rencontrées par les participants

Décoder les signaux précurseurs	Identifier les signaux non verbaux et paraverbaux annonciateurs d'agressivité Repérer les indicateurs pour anticiper
Réguler une situation tendue	Typologies de conflits, étapes d'évolution, Techniques de désescalade ; Etude de cas pratiques issus du vécu des participants
Prendre du recul sur ses émotions	Contenu : distinguer faits/interprétations, repérer ses croyances limitantes, transformer ses pensées automatiques en alternatives.
Communiquer sous l'émotion	Ecoute empathique, clarification, CNV simplifiée (observation, émotion, besoin, demande), Exercices de reformulation adaptée.
Désamorcer concrètement	Simulations et jeux de rôle ciblés (usager pressant, agressif verbalement, menaçant) avec feedback collectif
Formaliser des repères communs	Élaboration en groupe d'une grille de bonnes pratiques utilisables en situation réelle
Clôture	Bilan de la journée, consolidation des acquis et identification d'un plan d'action personnel

· Classe virtuelle sous
Teams

Formateur

KEY FORM - LAGATHU
Louis

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

Méthodes mobilisées

Exposé théorique et mise en situation professionnelle

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).



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

**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**
