Intra CL

Gestion des incivilités en situation d'accueil

MAJ : Mardi 17 novembre 2026

Public

Un groupe d'agents d'accueil de la Caf 44

Pré-requis

Aucun pré-requis

Modalités pratiques

2 journée soit 14 heures de formation
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

Offre de l'EGOC

Tarifs

Modalités d'animation

Présentiel

Formateur

Formateur expert

Effectif

Un groupe d'agents de la Caf 44

Taux de satisfaction

Contenu

1ère journée

Objectifs	Contenu	Modalités pédagogiques
Exprimer ses attentes Cerner le cadre et le déroulé de la formation	Présentation, attentes, contenu Mode de fonctionnement : confidentialité, respect de chacun, organisation concrète (horaires ...)	Expression personnelle
Préciser les situations professionnelles rencontrées posant problème	Les situations difficiles à l'accueil des allocataires: de quoi parle-t-on ? Définitions. Vécu des agents dans ces situations : comportements, ressentis ...	Echanges, sous-groupes et mise en commun
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 (écoute, regards, positionnement dans l'espace)	Echanges
Situer les origines de l'agressivité	Les besoins de l'être humain, le sentiment de menace, les besoins de l'allocataire, mais aussi ceux de l'agent CAF : sécurité, être une personne individuelle, comprendre et avoir prise sur ce qu'il m'arrive // déclinaison dans le contexte professionnel	Apports Travaux en sous-groupes, réflexion collective
Cerner sa juste place dans une relation professionnelle d'accueil	La place de chacun dans une relation, la responsabilité de l'agent / celle de la personne accueillie	Apports, échanges, exercice avec cartes mémo
Définir un cadre professionnel stable	Le travail d'accueil : ce qu'il comprend et ce qu'il n'est pas. Ce sur quoi l'agent peut agir, et dont il doit faire une priorité, et ce qui n'est pas de sa responsabilité La priorité : la gestion de la relation de façon « écologique » pour soi et pour la personne accueillie	Echanges en plénier à partir situations réelles Cartes mémo

Tarif / Coût stagiaire

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* » etc. Les caractéristiques, les besoins, les mots de chaque profil de comportement	Apports Réflexions en sous-groupes Synthèse en plénier, réflexions personnelles sur sa façon de réagir
Identifier le cercle d'alimentation de l'agressivité	Modèle de communication de Karpman : Victime, Sauveur , Persécuteur La dynamique de l'échange, et comment sortir du « cercle » pour pouvoir faire son travail	Mises en pratique en binômes Mise en commun Apports
Identifier ses propres réactions défensives	L'assertivité : un modèle pour positionner la nature de ses réactions. (attaque, fuite, manipulation, assertivité)	Apports, échanges, mises en pratiques, test personnel
Faire face à des situations particulières (1ère partie)	Insultes, allusions racistes, homophobes ou sexuelles Problèmes linguistiques ou de vocabulaire Deuils Allusion au suicide	Analyse des situations avec les outils apportés au cours de la journée Construction de réponses possibles
Bilan partiel de la 1ère journée		

2ème journée

Objectifs	Contenu	Modalités pédagogiques
S'approprier les éléments importants vus la veille		Tour de table
Ecouter	Les 3 techniques de l'écoute : se taire, prendre le temps de construire une réponse, essayer de voir la situation du point de vue de l'interlocuteur tout en gardant une posture professionnelle	Apports Mises en pratique
Utiliser un cadre de communication verbale adapté	Les Faits, les Pensées, les Ressentis : différences entre les 3 niveaux, et utilisation en entretien	Apports Quizz Mises en pratique
Questionner et reformuler	2 techniques différentes pour 2 objectifs différents	Apports Entrainement sur cas concrets Echanges
Faire face à des situations particulières (2e partie)	Insultes, allusions racistes, homophobes ou sexuelles Problèmes linguistiques ou de vocabulaire Deuils Allusion au suicide	Analyse des situations avec les outils apportés en formation Construction de réponses possibles
Conclure un entretien difficile	Collaborer pour trouver une solution Obtenir un accord (si possible) Annoncer son action	Apports Echanges
Passer le relais	Dans quelles situations, comment, et avec quelles conditions Ce qui est en jeu : pour l'agent, pour l'allocataire ou l'assuré	Travaux en sous groupes Mise en commun

Réagir et se protéger en cas d'agression physique	Les pratiques de prévention La distance de sécurité, de confort Le positionnement dans l'espace, l'observation de l'environnement L'appui à un collègue en difficulté, faire diversion, se placer et se déplacer Le passage de relais Le retrait L'alerte (responsable, agent de sécurité, forces de l'ordre)	Mises en pratique, échanges apports sur la base des préconisations de l'institution CAF
Se ressourcer après une situation d'agression	Les ressentis de l'agent suite à une agression La place du soutien professionnel : les collègues, l'encadrement. Les procédures en vigueur à la CAF 44 Le recours à un appui extérieur Différentes techniques pour prendre du recul	Apports Echanges
Mettre en pratique les techniques vues en formation de retour au poste de travail		Réflexion sur plan de mise en pratique personnel
Faire le bilan de la formation		Questionnaire formel Tour de table

Méthodes mobilisées

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
