

Intra CL

## Public

1 groupe d'agents Caf 17

## Pré-requis

Aucun pré-requis

## Modalités pratiques

Durée : 1 jour en présentiel  
soit 7 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](http://www.egoc.org)

## Catégorie

Chantiers locaux

## Tarifs

## Modalités d'animation

En présentiel

## Formateur

NIVOLLE Catherine

## Effectif

1 groupe d'agents Caf

## Taux de satisfaction

PROGRAMME AJUSTE

2025

## Tarif / Coût stagiaire

# Gestion des incivilités en situation d'accueil- Caf 17-2025

MAJ : Dimanche 05 juillet 2026

## Objectif professionnel

Identifier et comprendre les difficultés relationnelles - Evaluer et adapter les postures dans des situations dégradées

## Contenu

### MODULES E-LEARNING - 2 heures - Autoformation sur la plateforme Syfadis

4 modules : Ces modules ont pour objectif d'acquérir et/ou consolider les apports théoriques des stagiaires sur la thématique de formation.

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.

### FORMATION PRESENTIEL - 1 jour

#### Séquence 1 - Cerner et comprendre les notions d'agressivité et de conflits dans la relation à autrui

- Référentiel des situations les plus récurrentes : analyse individuelle et collective de situations vécues
- Identification des représentations en jeu dans ce type de situations : ce que je ressens comme difficile ou agressif, ce que l'autre ressent comme difficile ou agressif
- Définition de l'agressivité et du conflit au travers de facteurs objectifs (les faits) et subjectifs (les émotions) : discerner le comportement et le contexte

Méthodologie : analyse d'une situation vécue individuellement (remise grille d'analyse), échanges et réflexion en sous-groupes puis mise en commun collective.

### **Séquence 2 – Éviter de rentrer dans le conflit par l'application de principes fondamentaux**

- Analyser l'intensité de l'agressivité de l'interlocuteur en développer sa capacité d'observation pour repérer les signes annonciateurs de tension
- Être en conscience de son para verbal et non verbal : voix, regard, gestuelle
- Adopter une attitude physique rassurante et stable
- Utiliser un vocabulaire positif
- Développer son attitude d'écoute : écoute flottante/distanciation
- Utiliser les techniques de questionnement (typologie des questions essentielles)

Méthodologie : identification par les agents de 4 à 5 types de personnalités qui posent problème et d'un contexte d'échanges.

**Mises en situations** brèves centrées dans un 1er temps sur le verbal, 2ème temps sur le non verbal et 3ème temps sur l'association des deux. Il s'agira d'analyser sur un court échange les réactions et comportements possibles au regard des profils choisis et de faire un retour sur la mise en application des principes fondamentaux

### **Séquence 3 -Faire face dans la situation : quelles réponses pour intervenir pertinemment**

- S'affirmer sans agressivité : principes de la communication non violente
- Identifier ses limites personnelles, leurs conséquences et les valeurs concernées
- Exprimer un refus sans agressivité
- Développer des comportements positifs et transformer chaque échange en une démarche positive

Méthodologie : auto diagnostique individuel sur l'assertivité (test du « crocodile)

#### **Entraînement** :

- à dire non
- à réagir à une critique
- à recevoir une attaque personnelle
- à réagir à une insulte
- - ...

à travers de courtes scénettes hors contexte professionnel dans un 1er temps puis dans le cadre professionnel. Ces entraînements permettront l'identification des émotions, étape essentielle dans l'amélioration à la gestion des situations difficiles

#### **Séquence 4 - Identifier les moyens pour se ressourcer et prendre du recul**

- Comprendre le fonctionnement des émotions et leur impact dans nos modes de réaction
- Identifier le rôle de l'équipe dans la gestion des conflits : relais, langage commun, attitudes solidaires
- Mettre à profit les échanges neutres voire agréables pour se ressourcer et redonner du sens à la fonction au quotidien : méthode de l'ancrage

Méthodologie : entraînement à la détente par la respiration, la relaxation et la vision mentale, recensement des bonnes pratiques existantes et suggestions de nouvelles

#### **Méthodes mobilisées**

Méthode participative : échanges permanents avec le groupe

Apports théoriques

Jeux et exercices pratiques en groupe

Grille d'évaluation de situations délicates : analyse

Analyse de la pratique

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**

---