Intra CL

Public

1 groupe d'agents CAF 86

Pré-requis

Aucun

Modalités pratiques

3 jours soit 21 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

En présentiel

Formateur

Formateur expert

Effectif

1 groupe d'agents Caf

Taux de satisfaction

NOUVEAU PROGRAMME 2025

Tarification

Coût jour : 1 250 € TTC frais compris soit un coût total de 3 750 € TTC pour

2025-Gérer les incivilités et les émotions dans la Relation Allocataire-Caf 86

MAJ : Mardi 17 novembre 2026

Objectif professionnel

Développer ses compétences à gérer ses propres émotions et celles des allocataires

Contenu

La formation permettra aux agents :

- De mieux appréhender la réalité des difficultés du terrain (comportements des allocataires, situation d'agressivité et de fragilité) et de s'y préparer.
- Mettre en œuvre dès la prise de poste les postures et comportements adaptés afin d'éviter de déclencher de l'agressivité chez l'allocataire ou de se retrouver dans des situations difficiles.
- D'acquérir les moyens de réagir à leurs propres émotions et celles de leurs interlocuteurs (génératrices d'agressivité) afin de maintenir la qualité relationnelle et sa posture professionnelle, de manière :

- à maintenir ou améliorer son niveau de sérénité et de bien-être. (auto empathie)
- à contribuer au sentiment de compréhension et à l'apaisement de l'allocataire (empathie)

- Avoir les moyens de mieux vivre un quotidien sollicitant au niveau émotionnel

JOUR 1 : ATELIER : Repérer les comportements à risques et savoir réagir – 5 juin 2025

1. Contexte vécu par les salariés
Les agents d'accueil évoluent dans un environnement professionnel exposé à des situations de tension, d'incivilités et parfois d'agressions verbales ou physiques. Ces événements peuvent

3 jours d'intervention

Tarif / Coût stagiaire

générer un sentiment d'insécurité, de stress chronique, de perte de confiance en soi ou envers le public accueilli.
Après une agression, les salariés peuvent ressentir :

- Un **besoin de reconnaissance** de ce qu'ils ont vécu.
- Un **besoin de sécurité émotionnelle** pour déposer leur ressenti.
- Une **nécessité de mieux comprendre** les signaux d'alerte pour anticiper les situations à risque.
- Une **envie de renforcer leur solidarité** et de développer des outils concrets pour se protéger et se soutenir mutuellement.

Face à ces enjeux, il est essentiel d'accompagner les équipes dans un espace structuré, et bienveillant, afin de restaurer la confiance individuelle et collective.

---

2. But recherché
Le but principal de l'atelier est de **transformer l'expérience de l'agression en un levier de renforcement individuel et collectif**, à travers trois axes :

1. Se sentir plus sécurisé et compétent

- En identifiant précocement les comportements à risque.
- En développant des consignes d'intervention claires et partagées.

2. Se sentir soutenu et relié

- En instaurant des pratiques concrètes de solidarité entre collègues.
- En facilitant l'expression émotionnelle après un événement difficile.

3. Renforcer la confiance collective

- En construisant des repères communs.
    - En consolidant la cohésion de l'équipe autour de réflexes partagés de vigilance, de protection et de soutien.

---

3. Méthodes pédagogiques utilisées
L'atelier s'appuie sur des méthodes pédagogiques actives et

expérientielles adaptées à un contexte émotionnel sensible :

- **Brise-glace en intelligence collective** : pour faciliter l'entrée en matière de façon progressive et co-construire un langage commun autour du "comportement à risque".
- **Travail en sous-groupes** : favoriser la prise de parole en petit comité, encourager la diversité des points de vue et sécuriser l'expression individuelle.
- **Cercle de parole** : proposer un espace de verbalisation émotionnelle sans jugement, dans le respect du rythme et des besoins de chacun.
- **Construction collective de repères pratiques** : à travers la création d'une "charte de soutien", permettre aux participants de s'approprier les outils issus de leur propre expérience.
- **Approche systémique** : en valorisant l'entraide et les dispositifs collectifs, dépasser la seule responsabilisation individuelle pour construire une culture d'équipe face au risque.

L'atelier est animé dans une logique de **sécurisation progressive** (accueil des émotions → apprentissage → élaboration collective).

En résumé :
L'atelier vise à **rétablir un sentiment de sécurité émotionnelle**, **outiller concrètement** les agents, et **renforcer la culture de coopération** face au risque d'agression, pour que chacun se sente **plus serein, plus soutenu, et mieux préparé**.

JOUR 2 : Gérer ses émotions – 11 septembre 2025

Comprendre l'agressivité et le fonctionnement humain en présence des émotions :
Comprendre le processus de déclenchement des émotions chez son interlocuteur et soi-même.
Notre cerveau en action :
Pilotage automatique ou Pilotage conscient ?

Identifier ses réactions " de défense » qui peuvent enclencher la spirale de l'agressivité
Les réactions types de défense et les comportements associés :

- Jugement vers soi (culpabilité) ou l'autre (agressivité),

- Fuite et évitement de la situation,
- Repli sur soi.

Gérer, Maitriser ses émotions…de quoi parle-t-on ?
Changer son regard sur l'émotion et nos réactions.
Sur quoi avons-nous le choix : nos émotions ou nos réactions ?

Diminuer l'intensité émotionnelle en soi (auto-empathie) et réagir autrement en présence de l'émotion
Gérer ses pensées
Nos Filtres, perceptions, interprétations, pensées, générateurs d'émotions. Prendre conscience de son pilotage automatique, ses ruminations et discours limitant, dans son quotidien. Professionnel.
Le cercle vicieux des croyances négatives (croyance / comportement / résultat).
Transformer nos pensées immédiates en pensées alternatives.
Transformer les pensées (perceptions, jugements, interprétations…) en observations.

Assumer la responsabilité de ses émotions
Accueillir ses émotions sans réagir pour éviter de projeter sur les autres ou l'environnement extérieur la responsabilité de nos émotions.
Prendre du recul et observer ce qui nous touche et nous "déclenche".
Associer les émotions aux besoins : Nos besoins… à la source de nos émotions.
Trouver ses besoins et ses valeurs fondamentales sources de motivation et de sens.

Éviter la culpabilité et Faire face au sentiment d'impuissance
Redonner du sens à son action.
Gagner en confort et en assurance pour annoncer une « mauvaises nouvelle » à son interlocuteur.
Déjouer les tentatives de culpabilisation ou d'accusation.

Prendre soin de soi dans un contexte sollicitant au niveau émotionnel :
Prendre conscience et évaluer les émotions présentes et leur intensité.
Repérer le moment de bascule et d'envahissement émotionnel pour pouvoir le réguler.

Se fixer des règles de conduite quand l'émotion "submerge".
Conserver sa capacité à conduire l'entretien dans une posture professionnelle, en se distanciant de l'émotion si elle trop forte.

Savoir récupérer : développer ses capacités d'auto-empathie et d'accueil des émotions sans réagir.
Occuper son « espace intérieur ».
S'apaiser : Exercices de relaxation et visualisation.
Développer des automatismes pour Savoir récupérer à tout moment de la journée,

Accepter ses limites pour solliciter une ressource
Repérer les moyens et procédures internes existantes.
Savoir solliciter l'aide et le soutien d'un pair ou de son manager, si la distanciation n'est pas possible afin d'éviter l'escalade émotionnelle et des tensions.

JOUR 3 : Maintenir la qualité relationnelle avec l'allocataire - Appropriation du processus de Communication non violente – 18 septembre 2025

Oser dire les choses :
Une nouvelle façon de communiquer sous l'émotion :

- Se centrer sur soi,
- Éviter la pression sur l'autre.

Repères pour une expression authentique et adaptée à son interlocuteur :

- Quoi exprimer ? Comment le dire ?
- Comment formuler ses besoins et ses demandes simplement : repères pour une communication entendable et compréhensible pour son interlocuteur
- Clarifier ses limites et les accepter.
- Poser des limites, faire respecter des règles et principes avec bienveillance et affirmation.

Réagir à son interlocuteur sans agressivité :
L'écoute empathique et l'apaisement émotionnel de son interlocuteur.
L'écoute : une qualité de présence et d'attention.
Les bénéfices de l'empathie.

Éviter le débordement émotionnel :

- Différencier sympathie, empathie et compassion,
- Différencier "être touché" et "déstabilisé" par la situation de son interlocuteur,
- Différencier écouter, comprendre et trouver une solution à la problématique de l'autre.

Dialoguer : S'exprimer et s'écouter pour trouver des solutions satisfaisantes à partir des besoins de chacun

- Traiter une situation de désaccord :
  - Prendre la responsabilité de la qualité relationnelle avec les autres.
  - S'exprimer et écouter : aller vers l'autre et revenir à soi.
  - Trouver des solutions satisfaisantes à partir des besoins de chacun et accroitre sa capacité de respect de soi et des autres.
- Accepter un refus suite à une demande.
- Savoir dire non à une demande de l'autre.

Méthodes mobilisées

Méthodes pédagogiques :

- Apports et repères théoriques
- Exercices d'application
- Mises en situation
- Travaux de sous-groupe, échanges et analyse de situations
- Partage d'expériences avec le formateur.

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
