Intra CL

Gestion des incivilités en situation d'accueil

MAJ : Jeudi 19 novembre 2026

Objectif professionnel

Augmenter l'efficacité des réponses apportées aux allocataires afin d'éviter la multiplication des échanges (mails, téléphone, rendez-vous) entre l'allocataire et la CAF.

Contenu

La formation se déroule selon 3 axes :

1. Comprendre pour agir en prévention des agressions : le rôle des conditions matérielles d'accueil et de la posture de l'agent, les besoins psychologiques de chacun (agent et allocataire/assuré), la notion d'agressivité/agression, les origines de l'agressivité, la place et le rôle de chacun, la posture professionnelle.

2. Agir en situation difficile : le schéma de la communication et comment sortir d'un cercle d'agressivité, passer de la réaction « à chaud » à la construction d'une réponse, choisir les bons mots, se positionner dans l'espace, utiliser un questionnement adapté, faire face à des situations particulières (pleurs, insultes, menaces verbales et physiques, culpabilisation ...)

3. Se ressourcer dans l'« après » : techniques personnelles de gestion du stress, partage (manager, collègues), demande d'aide.

Méthodes mobilisées

Les méthodes sont autant que possible basées sur les situations concrètes rapportées par les agents, et nourrissent tant la réflexion et l'analyse que la recherche et la mise en pratique de possibilités d'action.

Elles alternent les échanges en sous-groupes et en plénier, avec des apports plus théoriques (issus de la psychodynamique du travail et de modèles de communication) et des mises en pratique (quizz, cartes mémo, positionnement personnel, jeux de rôles).

L'objectif est de permettre aux agents de faire le lien entre le contenu de la formation et leurs pratiques professionnelles concrètes.

Pour préparer la formation, un questionnaire individuel (dématérialisé) est

Public

Un public de CSU / Technicien conseil itinérant

Pré-requis

Un travail préalable d'échanges avec les responsables de la CAF de Loire Atlantique est nécessaire pour comprendre le contexte de la formation et adapter celle-ci, tant dans le contenu que dans la prise en compte des réalités du travail des agents.

Modalités pratiques

La formation se déroule sur deux journées consécutives.
Il est souhaité que la salle de formation soit équipée d'un vidéoprojecteur et d'un tableau papier.
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

HERISSET Véronique

Effectif

Un groupe de 10 agents Caf 44

Taux de satisfaction

Tarification

2 400 € TTC pour 2 jours d'intervention soit un coût jour de 1 200 € TTC

Tarif / Coût stagiaire

proposé aux participants, afin de recueillir leurs attentes et avoir un premier aperçu des situations concrètes qu'ils rencontrent.

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