Intra CL

2024-Gestion des incivilités-Caf 28

MAJ : Mercredi 18 novembre 2026

Objectif professionnel

La problématique principale est d'avoir des pratiques harmonisées concernant l'accueil, et en particulier la gestion des incivilités.

Contenu

La problématique principale est d'avoir des pratiques harmonisées concernant l'accueil, et en particulier la gestion des incivilités.

Cela concerne : les postures de prévention des agressions physiques et verbales, la pertinence des réponses apportées en termes de communication en contexte tendu, les actions à mener après les incidents.

La formation se déroule selon 3 axes :

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

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, culpabilisation ...)

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

1ère journée

Séquence 1
Objectifs :
=> Exprimer ses attentes
=> Cerner le cadre et le déroulé de la formation
Contenu :

Public

Agents Accueil Caf-CPAM

Pré-requis

Un travail préalable d'échanges avec les responsables des deux structures est nécessaire pour assurer le relais avec la formation des managers.

Modalités pratiques

Durée : 2 jours consécutifs 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

En présentiel

Formateur

Formateur expert

Effectif

1 groupe de 8 à 10 agents

d'accueil

Taux de satisfaction

Proposition 2024

Tarification

Coût jour Caf adhérente : 1 300 € TTC

Tarif / Coût stagiaire

Présentation, attentes, contenu
Mode de fonctionnement : confidentialité, respect de chacun, organisation concrète (horaires ...)

Séquence 2
Objectifs : **Préciser les situations professionnelles rencontrées posant problème**
Contenu :
Les situations difficiles à l'accueil des allocataires/assurés : de quoi parle-t-on ? Définitions.
Vécu des agents dans ces situations : comportements, ressentis ...

Séquence 3
Objectifs : **Situer le contexte de l'accueil**
Contenu :
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

Séquence 4
Objectifs : **Situer les origines de l'agressivité**
Contenu : Les besoins de l'être humain, le sentiment de menace, les besoins de l'allocataire /assuré, mais aussi ceux de l'agent CAF ou CPAM

Séquence 5
Objectifs : **Cerner sa juste place dans une relation professionnelle d'accueil**
Contenu : La place de chacun dans une relation, la responsabilité de l'agent / celle de la personne accueillie

Séquence 6
Objectifs : **Définir un cadre professionnel stable**
Contenu :
Le travail d'accueil : ce qu'il comprend et ce qu'il n'est pas. Ce sur quoi l'agent peut agir..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

Séquence 7
Objectifs : **Repérer les profils de comportements tendant à l'agressivité**
Contenu : « 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

Séquence 8
Objectifs : **Identifier le cercle d'alimentation de l'agressivité**
Contenu :

Modèle de communication de Karpman : Victime, Sauveur , Persécuteur
La dynamique de l'échange, et comment sortir du « cercle » pour pouvoir faire son travail
L'assertivité

Séquence 9
Objectifs : **Passer de la réaction spontanée à la relation construite**
Contenu :
Utiliser des phrases préservant la relation
Se positionner dans l'espace pour aider à la relation

Bilan partiel de la 1ère journée

2ème journée

Exprimer ses questions et attentes pour la journée

Séquence 1
Objectifs : **Ecouter**
Contenu : 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

Séquence 2
Objectifs : **Utiliser un cadre de communication verbale adapté**
Contenu : Les Faits, les Pensées, les Ressentis : différences entre les 3 niveaux, et utilisation en entretien

Séquence 3
Objectifs : **Questionner et reformuler**
Contenu : 2 techniques différentes pour 2 objectifs différents

Séquence 4
Objectifs : **Faire face à des situations particulières**
Contenu :
Insultes, allusions racistes, homophobes ou sexuelles
Menaces physiques
Problèmes linguistiques ou de vocabulaire
Deuils
Allusion au suicide

Séquence 5
Objectifs : **Conclure un entretien difficile**
Contenu :
Collaborer pour trouver une solution
Obtenir un accord (si possible)
Annoncer son action

Séquence 6

Objectifs : **Passer le relais**
Contenu :
Dans quelles situations, comment, et avec quelles conditions
Ce qui est en jeu : pour l'agent, pour l'allocataire ou l'assuré

Séquence 7
Objectifs : **Se ressourcer après une situation d'agression**
Contenu : Différentes techniques pour prendre du recul
La place du soutien professionnel : les collègues, l'encadrement.
Les procédures en vigueur en CAF et en CPAM 28

Séquence 8
Objectifs : **Mettre en pratique les techniques vues en formation de retour au poste de travail**

Faire le bilan de la formation

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). 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 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**
