

## Public

Agents CAF - CSU

## Pré-requis

Aucun pré-requis

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

## Tarifs

## Modalités d'animation

En présentiel

## Formateur

Formateur expert

## Effectif

Agents de la Caf 72

## Taux de satisfaction

## Tarif / Coût stagiaire

# Les CSU face aux incivilités : échanges de pratiques professionnelles

MAJ : Mercredi 20 mai 2026

## Objectif professionnel

Echanger sur les pratiques professionnelles

## Contenu

Les stagiaires ont suivi en 2021 les quatre modules de la formation EGOCC en e-learning sur les incivilités, leur caractérisation, leur traitement et les positionnements professionnels à mettre en œuvre.

Cette formation fait maintenant référence pour eux.

- Module 1 : Introduction : distinguer agression et incivilités
- Module 2 : Prévenir et gérer les agressions et incivilités
- Module 3 : Gérer les situations difficiles
- Module 4 : La posture professionnelle

## CONTENU des échanges de pratiques

Organisation des séances d'échange de pratiques :

- Analyse de situations vécues à l'accueil et présentées par les participants : analyse des questions posées, croisement avec le champ théorique et échanges en groupe
- Analyse des difficultés et des réponses apportées
- Repérage des bonnes pratiques
- Emergence de repères partagés et de positionnements professionnels communs.

Ces échanges peuvent porter sur :

- les questions de postures professionnelles attendues et adéquates : neutralité, empathie, écoute etc...
- Les réponses pertinentes face à des difficultés, dont les incivilités mais pas seulement : que dire et comment dire ?
- Les éléments de langage, et les arguments professionnels

Une grille de préparation de la séance sera transmise à chaque participant  
Un participant sera sollicité pour prendre des notes sur les éléments retenus à chaque séance

## Méthodes mobilisées

Méthode participative : échanges entre les participants et la formatrice

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**



Entente du **G**rand **O**uest et du **C**entre  
pour le perfectionnement des personnels  
des caisses d'Allocations familiales

---

**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**

---