

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

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 : Dimanche 05 juillet 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**
