

Intra CL

## Public

1 groupe d'agents CAF 27  
exerçant des missions  
d'accueil

## Pré-requis

Conditions matérielles  
requis : Un ordinateur,  
un casque et être dans  
une pièce au calme sans  
distraction.

## Modalités pratiques

Modalités de  
programmation : 1  
séquence en e-learning à  
programmer avant la  
programmation de la  
journée de formation en  
présentiel

Pour la séquence  
distanciel  
Durée : Un créneau de  
02H00 pour la séquence  
e-learning.

Modalités d'animation :  
Distanciel - Plateforme  
SYFADIS - Branche famille  
Modalités d'inscriptions et  
d'accès : Inscription  
réalisée par l'EGOC, guide  
d'accès également.  
Conditions matérielles  
requis : Un ordinateur,  
un casque et être dans  
une pièce au calme sans  
distraction.

Pour la journée de  
formation en présentiel  
Effectif : 22 agents  
répartis sur 3 groupes  
pour la journée en  
présentiel

# Accueil, gestion des incivilités et des situations d'agression – Module E-learning et 1 jour présentiel - CAF27

MAJ : Mercredi 20 mai 2026

## Objectif professionnel

Réactiver des postures pertinentes à l'accueil et s'exprimer sur le vécu de la  
fonction en équipe

## Contenu

La journée de formation présentiel s'articule **en 2 temps** :

### Matin : analyse des pratiques

#### Objectifs

- Faire le point sur les techniques et les points théoriques appris dans le  
cadre du module e-learning
- Approfondir et consolider ces acquis
- Partager les expériences du terrain et trouver des alternatives à la  
gestion des situations d'agressivité
- Gagner en confiance dans sa pratique
- Renforcer l'esprit d'équipe

**État des lieux et analyse des pratiques** : à la suite du module e-learning, les  
participants seront sollicités sur le questionnement suivant :

- Quelles sont les actions que vous avez mises en œuvre ? Quels sont  
les résultats : succès et échecs ?
- Échanger sur les situations difficiles rencontrées
- Quelle(s) mise(s) en pratique, dans quelle(s) situation(s) et quel(s)  
contexte(s) ?
- Comprendre les difficultés rencontrées
- Qu'est-ce qui a facilité la gestion de la relation, qu'est-ce qui a  
fonctionné ?
- Qu'est-ce qui est à approfondir, à consolider ?

Ce temps de prise de recul et d'expression a pour finalité de :

#### Durée et proposition de dates :

1 journée en présentiel par groupe soit 3 jours les 20-21-22 octobre 2021 de 9 heures à 17 heures soit 7 heures de formation pour les 3 groupes

Lieu : EVREUX - Locaux mis à disposition par la Caf de l'Eure

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

Chantiers locaux

#### Tarifs

#### Modalités d'animation

Module en e-learning et 1 journée en présentiel

#### Formateur

NIVOLLE Catherine

#### Effectif

21 agents exerçant des missions d'accueil à la CAF 27

#### Taux de satisfaction

#### Tarif / Coût stagiaire

- Prendre conscience de sa manière d'agir
- Exprimer et accueillir les émotions
- Avancer dans l'élaboration de nouveaux « possibles » et/ou dans des réponses à apporter face aux situations dégradées
- Mutualiser et développer les savoirs, savoir-faire et savoir être
- Favoriser la coopération autour de ces problématiques
- Développer sa capacité d'agir.

**Méthodologie** : exercice de co-développement : à partir de situations difficiles vécues par les participants, il s'agit d'analyser les faits et de repenser aux outils et méthodes acquises pour trouver collectivement des solutions concrètes à leur problématique

Des liens permanents seront faits avec les apports du module e-learning : éclaircissement, approfondissement des notions.

Travail en sous-groupes, test d'autodiagnostic, exercices d'expression verbale et non verbale, apports pratiques

#### Après-midi : atelier de mises en situations

#### Objectifs

- Tester la dimension physique à l'allocataire
- Savoir anticiper l'agressivité verbale et physique
- Réagir aux accusations et insultes
- Identifier les savoir-faire dans les situations d'aide et de soutien à un collègue
- Identifier son état émotionnel

Les situations seront choisies par les participants afin de répondre à leurs attentes et également proposées par le formateur afin de travailler la notion de « gestion de l'imprévu » tant sur le plan verbal que non verbal

L'animateur guidera le choix des participants afin de veiller à une sélection de situation adaptées et conforme à la thématique pour chaque l'atelier.

L'enchaînement des situations d'accueil se fera crescendo quant au degré

d'incivilité et d'agressivité. Cette approche a pour objectif de mieux cerner les types de réactions des allocataires (raison et conséquence) et de faire la part entre la gestion du mécontentement, de l'incompréhension, de l'impatience et des comportements agressifs.

Une grille d'observation sur les axes « verbal/non verbal » sera remise aux agents pour leur faciliter l'analyse des situations. Par binôme, ils se concentreront sur un nombre de critères restreints à observer pour chaque situation afin de favoriser le débriefing/échanges/conseils.

Deux axes d'analyse des jeux de rôle seront proposés aux participants pour gagner en rythme en qualité de production :

- ce qu'il faut faire
- ce qu'il ne faut pas faire

## Méthodes mobilisées

**Méthodologie** : exercice de co-développement : à partir de situations difficiles vécues par les participants, il s'agit d'analyser les faits et de repenser aux outils et méthodes acquises pour trouver collectivement des solutions concrètes à leur problématique

**Modalités évaluation et de validation** : A l'issue de ces 2 jours de formation (e-learning et présentiel) les participants seront en mesure d'évaluer le degré de progression dans la capacité à :

- Comprendre l'agression : anticipation et gestion de la situation
- Gérer le conflit et l'agression verbale en face à face : attitudes à éviter et celles pertinentes, le non verbal, l'expression verbales (expression positive, mots à éviter), réagir aux accusations et aux insultes
- Gérer les situations d'agression physiques : savoir demander de l'aide, être attentif aux verbaux et non verbaux, consignes de protection physique, gérer l'après-agression
- Mettre à profit les choix possibles d'interaction pour adapter sa posture

Des liens permanents seront faits avec les apports du module e-learning :  
éclaircissement, approfondissement des notions.

Travail en sous-groupes, test d'autodiagnostic, exercices d'expression verbale et non verbale, apports pratiques

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,**



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

---

**vous pouvez nous contacter au 02 99 29 82 42 ou 02 99 29 82 43**

---