

Intra CL

## Public

2 groupes d'agents CSU -  
Caf 72

## Pré-requis

Avoir suivi le module e-learning sur les incivilités en amont de la formation en présentiel début octobre 2021

## Modalités pratiques

Durée : 2h30 de module e-learning suivi d'1/2 jour par groupe soit la programmation de deux groupes de 10 CSU pour un coût jour de 970 € TTC frais compris

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

0.00

## Modalités d'animation

Module E-Learning [2h30]

via la plate-forme

SYFADIS en amont de la

formation animée en

présentiel

# Formation Accueil-Les CSU face aux incivilités-Caf 72

MAJ : Dimanche 05 juillet 2026

## Objectif professionnel

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

## Contenu

### Contexte de la demande

L'équipe d'accueil de la CAF 72 compte une vingtaine de CSU - conseiller social à l'utilisateur- en CDD ou en contrat longue durée.

Ils sont en charge de l'accueil de premier niveau des allocataires, de l'orientation des visiteurs et de la gestion des flux et de l'attente.

La plupart des agents ont bénéficié de modules de formation sur la gestion des situations difficiles et des situations d'agression dans le cadre de leur parcours CQP. Ces modules ont été suivis de séances d'échange de pratique permettant un retour d'expérience.

D'autre, récemment arrivés n'ont pas bénéficié de ces apports.

Pourtant, la fonction « accueil », qui expose aux difficultés des allocataires, à leur précarité, à leur anxiété, à leurs réactions défensives voire hostiles, demande de réelles aptitudes à la communication, des capacités à prendre du recul et des ressources d'empathie. Elle peut donc, mettre certains agents à l'épreuve ou engendrer une fatigue professionnelle.

Ces derniers mois, l'accueil a été réorganisé en raison de la crise sanitaire. Il vient juste de ré-ouvrir et les visites s'enchaînent.

Soucieux de soutenir les CSU dans leurs capacités à faire face avec professionnalisme et assertivité aux incivilités qui se répètent, le

responsable du service souhaite mettre en place un module de formation ciblé et pratique, qui réactive les postures pertinentes et ouvre un espace d'échange sur le vécu de la fonction en équipe.

Il souhaite aussi que ces situations face l'objet de reporting pour être traitées selon leur gravité, dans le respect des procédures prévues et sans banalisation.

### Le dispositif retenu sera le suivant :

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

A l'issue de cette étape, un regroupement de l'équipe sera proposé, sur deux demi-journées et en demi-groupes, pour mesurer les acquisitions,

### Formateur

Berthy Claudine

### Effectif

2 groupes d'agents CSU-  
Caf 72

### Taux de satisfaction

### Tarif / Coût stagiaire

0.00

identifier les questions qui se posent et travailler sur des situations concrètes proposées par les stagiaires.

### Organisation de la formation :

#### 1er temps : formation

Les participants suivront les modules de formation à distance EGOC sur les incivilités

- 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

### **Cette formation sera suivie au cours de la quinzaine qui précède l'étape de regroupement**

2ème temps : regroupement : Retour sur les acquisitions et échange sur les situations rencontrées à l'accueil.

- Concepts principes et préconisations retenues à l'issue de la formation
- Questions des participants et retour sur les préconisations
- Apports notionnels si besoin
- Analyse de situations –exemples et échanges en groupe

### **Méthodes mobilisées**

Apports notionnels - Analyse de situations en groupe

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**

---