Intra CL

Public

1 groupe CDD-Caf 35

Pré-requis

Exercer mission d'accueil

Modalités pratiques

Durée : 1 jour
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

810.00

Modalités d'animation

En présentiel

Formateur

Formateur expert

Effectif

1 groupe de 9 CDD

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

810.00

Gestion de l'agressivité à l'accueil-Caf35-août 2021

MAJ : Mardi 17 novembre 2026

Objectif professionnel

Savoir anticiper et réagir de façon efficace en situation d'agressivité

Contenu

JOUR 1

SEQUENCE PEDAGOGIQUE	OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	THEMES ABORDES	METHODES PEDAGOGIQUES ET EXERCICES REALISES	OUTILS D'ANIMATION	MODALITES D'EVALUATION	DUREE
PRESENTATION	Faire les présentations	Du formateur, des participants Des objectifs et enjeux de la formation De la durée et des méthodes pédagogiques	Exposé du formateur Tour de table des participants	Support PPT Tableau blanc ou paper board	Reformulation du programme et des objectifs	30 minutes
LE POSITIONNEMENT ATTENDU POUR FAVORISER LA RELATION D'ACCUEIL	Identifier le positionnement de l'accueillant qui favorisera la situation d'accueil. Identifier les critères de développement d'une relation de proximité avec l'usager.	La relation d'accueil et le positionnement de l'accueillant. Les qualités à mobiliser : ouverture, adaptabilité, diplomatie, discrétion, assertivité et affirmation de soi. Les trois « V » de la situation d'accueil : Verbal, Visuel et Vocal. Les quatre « C » de l'accueil : Concis, Clair, Courtois et Concret. La « relation de proximité » avec l'usager : - Compréhension des besoins des usagers. - Développement d'une relation de confiance.	Travail des participants sur les facteurs favorisant un accueil de qualité Chaque sous-groupe note ses réponses sur des post-it. Chaque équipe vient poser ses notes sur un tableau. A partir de ces éléments, le formateur apporte des éléments complémentaires sur les fondamentaux de la relation d'accueil.	Support PPT Tableau blanc ou paper board Post-it	Eléments proposés par les participants	45 minutes
LES ETAPES CLEFS D'UN ENTRETIEN D'ACCUEIL DE QUALITE	Connaitre et appliquer les étapes clefs de l'entretien d'accueil physique. Établir le contact avec l'interlocuteur. Apporter une réponse à l'usager Conclure un entretien d'accueil.	Temps 1 : L'écoute active et l'analyse de la demande de l'usager : Reformulation et questionnements Temps 2 : L'énoncé de la réponse : Le développement d'un langage positif. Les techniques d'argumentation. Temps 3 : La validation de la compréhension de la réponse : questionnement et formulation de la réponse si nécessaire Conclure l'entretien : La synthèse des demandes et des réponses apportées à l'usager. La prise de congé.	Activités réflexives et création collective d'un Mind Mapping (ou carte heuristique) : «Quelles sont les étapes clefs de l'entretien d'accueil physique ? Quels sont les points importants de chaque étape ? » Apports théoriques du formateur sur les étapes clefs de l'entretien d'accueil physique	Support PPT Tableau blanc ou paper board Grille d'observation	Analyse des mises en situations	45 minutes

JOUR 1- SUITE

SEQUENCE PEDAGOGIQUE	OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	THEMES ABORDES	METHODES PEDAGOGIQUES ET EXERCICES REALISES	OUTILS D'ANIMATION	MODALITES D'EVALUATION	DUREE
L'AGRESSIVITE	Définir la notion d'agressivité Appréhender les mécanismes de l'agressivité	La définition de l'agressivité La typologie des situations d'incivilité, d'agression et de conflits Les indicateurs de gravité / dangerosité Les émotions (le siennes et celle de l'usager) Les facteurs déclencheurs d'agressivité Le traitement de l'agressivité : la communication	Partages d'expériences des participants. Débriefing collectif et compléments théoriques et méthodologiques du formateur. Travaux en sous-groupe Exercice 1, 2 , 3 soleil des émotions Débriefing collectif et compléments du formateur.	Support PPT Tableau blanc ou paper board	Exercices réalisés en sous-groupes	1 heure
Pause Méridienne						
COMMUNIQUER EN SITUATION DIFFICILE	Réaliser l'autodiagnostic de ses attitudes spontanées en termes de communication verbales, les expliquer et comprendre ses résultats Connaître le fonctionnement de la communication non verbale	Les attitudes verbales de communication : les attitudes de Porter. Les facteurs de communication et les freins : - Les éléments de fond et de forme - Le rôle de la perception - Le cadre de référence - La distorsion du message Les faits, opinions, ressentis La communication non verbale : Le corps et le visage : la faculté d'expression des gestes et des mimiques. Le regard : établir un contact La voix : le rythme, le volume, le ton... La distance interpersonnelle Les différences interculturelles.	Réalisation de l'Autodiagnostic et explication des attitudes de Porter pour mettre en évidence la qualité et le style d'écoute pour chaque échange. Conseils individualisés du formateur. Exercices de communication : en binôme dos à dos, les participants doivent se faire comprendre sans se voir. Puis, à l'inverse, ils doivent se faire comprendre sans parler. Débriefing collectif et compléments du formateur. Mini-mises en situations de communication difficile. Analyse des comportements de participants, débriefing collectif et conseils individuels.	Autodiagnostic de des attitudes de Porter Support PPT Tableau blanc ou paper board	Eléments synthétisés par les stagiaires	1 heure 30

JOUR 1- SUITE

SEQUENCE PEDAGOGIQUE	OBJECTIFS PEDAGOGIQUES	THEMES ABORDES	METHODES PEDAGOGIQUES ET EXERCICES REALISES	OUTILS D'ANIMATION	MODALITES D'EVALUATION	DUREE
ENTRAÎNEMENT INTENSIF	Utiliser les attitudes de communication appropriées aux situations d'accueil et à la prévention et la gestion de l'agressivité.	Mises en situations à partir d'expériences vécues par les participants ou proposées par le formateur autour de situation d'agressivité ou de conflits en situation d'accueil, en situation d'entretien et en espace multi-services*. Analyse des différentes attitudes de communication et comportements des participants. Conseils individualisés pour améliorer son mode de communication en situation d'accueil et ses comportements lors de situations difficiles. **Les mises en situations proposées pourront être co-construites avec la CAF si besoin*		Support PPT Tableau blanc ou paper board Grille d'observation	Analyse des mises en situations	2 heures 15
BILAN DE LA FORMATION	Faire le point des apprentissages Evaluer la formation	Rappel de point vus lors de la journée Réalisation de son plan d'actions individuel Evaluation de la formation	Reformulation par le formateur. Questionnaire d'évaluation à chaud.	Support PPT Tableau blanc ou paper board	Quiz interactif	15 minutes

Méthodes mobilisées

En complément des méthodes présentées dans nos déroulés de formation, nous nous basons toujours sur un principe essentiel : l'andragogie adaptée à la situation professionnelle des participants

L'ANDRAGOGIE

Les adultes en situation d'apprentissage ont besoin :

- ✓ De trouver un sens à la formation qu'ils suivent et d'être impliqués dans le processus de formation.
- ✓ Que leur expérience soit prise en compte et constitue une ressource à travailler en formation,
- ✓ Que les thèmes abordés soient utiles à leur activité professionnelle,
- ✓ Que la formation soit orientée vers des problèmes concrets à résoudre et non sur du contenu pédagogique.

Partir de l'expérience des stagiaires est essentiel mais pas suffisant pour permettre un engagement et une transformation des pratiques. Le formateur doit également favoriser :

- ✓ L'adhésion aux objectifs,
- ✓ Le lien avec le connu et le quotidien,
- ✓ La participation active des stagiaires,
- ✓ Le feed-back,
- ✓ L'activation des connaissances,
- ✓ Le plaisir d'apprendre.

Conscients que les collaborateurs ont un fort besoin de mettre en pratique, d'expérimenter, nous proposons des formations basées à 80% sur la mise en mouvement de l'apprenant autour de cas pratiques et mises en situation issues de leur quotidien professionnel. Les apports méthodologiques arrivent souvent par le biais de la classe inversée : donc découlent des apprenants. Le formateur complète.

Nous proposons des méthodes pédagogiques qui favorisent l'implication, la motivation des stagiaires et l'ancrage des connaissances.
Pour ce faire, les stagiaires seront acteurs de la formation et nous utiliserons les méthodes suivantes :

- ✓ Des méthodes heuristiques (l'apprenant découvre et le formateur guide), telles que le brainstorming, le world café, des autodiagnostics, ... pour partager des connaissances, des expériences et capitaliser sur les bonnes pratiques,
- ✓ Des méthodes socio-constructives (les apprenants s'enrichissent et le formateur s'abstient) telles que la carte mentale, l'étude de cas, l'analyse des pratiques, ...,
- ✓ Des méthodes actives et participatives (le groupe produit et échange, et le formateur anime), telles que le jeu de rôles, le photo langage, ...

Ces temps de mobilisation des stagiaires seront consolidés par des séquences associant :

- ✓ Des méthodes expositives pour consolider les acquis (le formateur agit ou produit et le stagiaire reçoit),
- ✓ Des méthodes évaluatives en fin de séance, telles que des jeux de carte, des quizz individuels ou collectifs, ...

En fonction de la séquence abordée, les participants pourront développer :

- ✓ Leur savoir-faire et leur prise de recul en participant aux« Cas pratiques », qui reposeront sur des méthodes actives et participatives.
- ✓ Leur savoir-être et leur prise de recul en participant aux « Mises en situation », qui reposeront sur des méthodes actives et participatives.

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