

Intra CL

## Public

1 groupe d'agents de la  
Caf du Cavados

## Pré-requis

Pas de 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

Formations  
Chantiers locaux

## Tarifs

1940.00

## Modalités d'animation

Apports méthodologiques  
et pratiques / Exercices  
d'application écrits et  
oraux

800x600

Normal  
0

21

false  
false  
false

FR  
X-NONE  
X-NONE

MicrosoftInternetExplorer

# Accueil, gestion des incivilités et des situations d'agression

MAJ : Dimanche 05 juillet 2026

## Objectif professionnel

Savoir anticiper et gérer les incivilités en situation d'agression

## Contenu

Jour 1 : Matin.

Expériences des professionnels et éléments agressogènes :

Quelles sont les difficultés rencontrées ? Vécu des participants  
Les différentes formes d'incivilités et agressions : directe, indirecte, verbale, physique.  
Identification des causes concrètes : attente, non réponse, engagement non tenu...  
Impact de l'attitude du professionnel

Méthodologie :

Travail en sous-groupes / Mise en commun / Synthèse / Apports théoriques

Jour 1 : Après-midi

Comprendre l'agression :

Définitions : agressivité/agression, incivilités  
Le mécanisme de l'agression  
Les différents types d'incivilités et d'agression : accusations, insultes, menaces...  
Les facteurs psychologiques déclencheurs de l'agressivité  
La frustration, l'estime de soi, la déresponsabilisation  
Le positionnement du professionnel et la prévention de l'agression

Test auto-évaluation : comment je réagis face à l'agression et quel est mon potentiel défensif ?

4 Test autodiagnostic : positionnement et relation à l'autre

```
/* Style Definitions */  
table.MsoNormalTable  
{mso-style-  
name:"Tableau Normal";  
mso-tstyle-rowband-  
size:0;  
mso-tstyle-colband-  
size:0;  
mso-style-noshow:yes;  
mso-style-priority:99;  
mso-style-parent:"";  
mso-padding-alt:0cm  
5.4pt 0cm 5.4pt;  
mso-para-margin:0cm;  
mso-pagination:widow-  
orphan;  
font-size:10.0pt;  
font-family:"Times New  
Roman",serif;}
```

Travail en sous-groupes /  
Mise en commun

800x600

Normal

0

21

false

false

false

FR

X-NONE

X-NONE

MicrosoftInternetExplorer

4

```
/* Style Definitions */  
table.MsoNormalTable  
{mso-style-  
name:"Tableau Normal";  
mso-tstyle-rowband-  
size:0;  
mso-tstyle-colband-  
size:0;  
mso-style-noshow:yes;  
mso-style-priority:99;  
mso-style-parent:"";
```

Méthodologie :

Apports théoriques / Test auto -évaluation de son potentiel d'agressivité /  
Test autodiagnostic

Jour 2 : matin

La gestion du conflit et de l'agression verbale en face à face

Attitudes à éviter et attitudes pertinentes  
La position physique, les mimiques, le regard et le ton.  
Les expressions verbales : les mots à éviter et savoir utiliser un  
vocabulaire positif  
Méthode des 4C  
Réagir aux accusations et insultes  
Prendre du recul suite à une altercation

Intervenir pour aider un collègue : être pertinent et ne pas accroître le  
rapport de force  
L'obligation de soutien

Méthodologie :

Apports méthodologiques et pratiques / Exercices d'application écrits et  
oraux

Jour 2 – Après-midi

La gestion des situations et l'agression physique :

Prendre position quand la situation devient limite  
Savoir demander de l'aide  
Savoir repérer le risque d'agression physique et se protéger :  
Etre attentif au verbal et au non verbal  
Respecter les consignes de protection physique  
Gérer l'après- agression :  
Les réactions de la victime : sentiment d'incompétence culpabilité,  
sentiment d'abandon...  
Comment se faire aider  
Attitudes à éviter pour soutenir un collègue, attitudes favorables

mso-padding-alt:0cm  
5.4pt 0cm 5.4pt;  
mso-para-margin:0cm;  
mso-pagination:widow-  
orphan;  
font-size:10.0pt;  
font-family:"Times New  
Roman",serif;}

Test auto -évaluation de  
son potentiel d'agressivité  
/ Test autodiagnostic

Utilisation d'une grille  
d'analyse / Mise en  
commun

800x600

Normal  
0

21

false  
false  
false

FR  
X-NONE  
X-NONE

MicrosoftInternetExplorer  
4

/\* Style Definitions \*/  
table.MsoNormalTable  
{mso-style-  
name:"Tableau Normal";  
mso-tstyle-rowband-  
size:0;  
mso-tstyle-colband-  
size:0;  
mso-style-noshow:yes;  
mso-style-priority:99;  
mso-style-parent:"";  
mso-padding-alt:0cm  
5.4pt 0cm 5.4pt;  
mso-para-margin:0cm;  
mso-pagination:widow-  
orphan;  
font-size:10.0pt;

Analyse de cas

Jeux de rôles : simulations de situation et analyse des attitudes et postures mises en œuvre par les professionnels.

Grille d'analyse proposée :

Paramètres pertinents  
Comportement des acteurs  
Repérage des défenses

Analyse critique des réponses et postures du professionnel1940

## Méthodes mobilisées

La formation se propose de répondre aux questions autour du risque d'agression et des incivilités rencontrées dans la pratique professionnelle des agents.

La méthodologie proposée sera active, participative et contribuera à la création d'un esprit d'équipe et d'entraide par l'élaboration de réponses et de repères partagés.

Des mises en situation viendront favoriser la transposition et l'analyse des postures de chacun.

Les apports seront concrets, méthodologiques et pratiques, directement exploitables dans le quotidien.

800x600

Normal  
0

21

false  
false  
false

FR  
X-NONE  
X-NONE

MicrosoftInternetExplorer4

/\* Style Definitions \*/  
table.MsoNormalTable

font-family:"Times New Roman",serif;}

### Formateur

Berthy Claudine

### Effectif

1 groupe d'agents de la Caf du Calvados

### Taux de satisfaction

### Tarif / Coût stagiaire

1940.00

```
{mso-style-name:"Tableau Normal";  
mso-tstyle-rowband-size:0;  
mso-tstyle-colband-size:0;  
mso-style-noshow:yes;  
mso-style-priority:99;  
mso-style-parent:"";  
mso-padding-alt:0cm 5.4pt 0cm 5.4pt;  
mso-para-margin:0cm;  
mso-pagination:widow-orphan;  
font-size:10.0pt;  
font-family:"Times New Roman",serif;}
```

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:



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

---

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**

---