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

Catégorie

Offre de l'EGOC

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
4

Accueil, gestion des incivilités et des situations d'agression

MAJ : Mercredi 18 novembre 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 ?

/* 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:"";
mso-padding-alt:0cm
5.4pt 0cm 5.4pt;

Test autodiagnostic : positionnement et relation à l'autre

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 accroitre 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-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

MicrosoftInternetExplorer4

/* 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;}

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

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:

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
