Intra CL

Public

1 groupe d'agents d'accueil Caf

Pré-requis

Aucun prérequis

Modalités pratiques

2 jours soit 14 heures de formation
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

162.00

Modalités d'animation

Présentiel -

Chantier local (INTRA) => Coût jour = 970 € / Coût total = 1 940 € TTC frais compris

Formateur

Berthy Claudine

Effectif

12 participants maximum

Relation de service : savoir gérer les incivilités en situation d'accueil

MAJ : Mercredi 18 novembre 2026

Objectif professionnel

Savoir anticiper et gérer les incivilités en situation d'accueil

Contenu

Les risques d'agression et de conflit dans l'accueil de l'allocataire :

- - Risques inhérents aux publics, leurs défenses et leurs frustrations
- - Risques inhérents aux interactions entre les personnes, au contexte, à l'organisation, l'attente

Définitions des notions d'agressivité, d'incivilités, d'agression et de violence.

Réflexion en groupe sur les situations difficiles rencontrées : analyse de cas concrets et vécus :

- - Contexte, comportements, réponses, ressentis, enseignements de la situation

La prévention des risques :
Eléments à prendre en compte pour limiter les risques .
Les attitudes préventives : les postures, les mots, la détection des signes précurseurs.
Les préventions d'organisation : réagir au plus tôt si les tensions deviennent incontrôlées.
Se connaitre pour mieux réagir : test de positionnement sur les postures défensives

Le traitement des agressions : faire face au conflit avec pertinence : rester « assertif »
- Répondre avec pertinence aux attaques verbales et maintenir le lien
- Traiter les attaques vers l'institution, la législation,
- Traiter les injures et propos grossiers, connotés,

- Traiter les comparaisons et culpabilisations,

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

162.00

- Traiter les propos et attitudes de provocation : réagir à un propos à caractère xénophobe, grossier...
- Répondre aux menaces et critiques personnelles,

Faire face au danger d'agression physique, se protéger et protéger les autres.
- Les espaces, la gestion des distances les gestes utiles.

Méthodes mobilisées

L'animation propose une approche pratique, spécifique, des réponses applicables dans la pratique des agents.

Elle conjugue la dimension relationnelle de prévention -traitement et la dimension méthodologique de gestion des agressions.
Apports notionnels et méthodologiques
Pédagogie participative et dynamique, échanges et réflexion en groupe et sous-groupes, expérimentations
Analyse de situations vécues.

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**
