Public

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

Modalités d'animation

Formateur

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

2020 - Gagner en confiance et assurer sa posture face aux agressions en espace multiservices CAF - Managers

MAJ : Mercredi 18 novembre 2026

Objectif professionnel

Soutenir l'efficience des positionnements des managers dans l'accompagnement des CSU et GCA confrontés à des situations d'agressivité, d'incivilités et de violence dans les espaces multiservices

Contenu

- **L'agressivité dans l'exercice de la relation aux allocataires et le management des équipes de professionnels :**
- Réflexion en groupes : comment comprendre et expliquer l'agressivité des allocataires en espace multiservices : causes et manifestations
- Les difficultés spécifiques des cadres d'accueil dans leur mission managériale et face aux agressions
- Comment faire face aux ***attaques professionnelles***, accusations, menaces, provocations et comparaisons
- Les réponses assertives adaptées : exercice pratique » Les défenses sociales des allocataires et les réponses de neutralisation adaptées » :
- Les agressions verbales : quelles réactions et réponses face aux injures et ***attaques personnelles.***
- **La gestion de l'espace dans le conflit :**
- Savoir observer, détecter et identifier les comportements à risques pour prévenir les débordements
- Savoir décrypter mieux les comportements non verbaux et les « paralangages »
- **Faire face aux agressions quand elles se produisent :**
- Protéger-alerter -secourir
- Développer une démarche graduelle d'intervention
- Se protéger physiquement et psychologiquement quand l'agression surgit : conseils pratiques et expérimentations sur les postures, l'espace

- **Le rôle du manager face aux sollicitations des équipes :**

- Intervenir dans de bonnes conditions : recueillir des éléments factuels, soutenir le CSU et les réponses apportée, ne pas déjuger, expliciter ses prises de décision, débriefer après un conflit saillant
- Travailler sur les sollicitations de prise de relais pour les calibrer avec les équipes d'accueil
- Etre au clair avec le droit de retrait
- Bien gérer le stress de l'équipe et prévenir les phénomènes de fatigue liés au conflit

Méthodes mobilisées

- Cette formation propose une approche globale de la problématique conflictuelle présente à l'accueil,

« de l'agressivité à la violence verbale ou physique »

- Elle s'adresse spécifiquement aux managers de l'espace multi accueil et envisage de traiter à la fois les réponses à apporter dans les situations d'agression, et la posture d'accompagnement managérial des professionnels agressés.
- Des réponses de prévention et de traitement pendant et après l'agression seront apportées dans le cadre d'une **animation conjointe par une psychologue-formatrice et un formateur expert en gestion de la violence.**

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
