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

Gagner en confiance et assurer sa posture face aux agressions en espace multiservices CAF - Agents CSU-GCA

MAJ : Mercredi 18 novembre 2026

Objectif professionnel

Soutenir l'efficience des positionnements des professionnels de l'accueil, 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 :**
- Réflexion en groupes : comment comprendre et expliquer l'agressivité des allocataires en espace multiservices : causes et manifestations
- Les défenses sociales des allocataires et les réponses de neutralisation adaptées :
- Comment faire face aux ***attaques professionnelles***, accusations, menaces, provocations et comparaisons
- Les réponses assertives adaptées : exercice pratique
- Les agressions verbales : quelles réactions et réponses face aux injures et ***attaques personnelles***
- Savoir rappeler le cadre et son rôle
- Usage du droit de retrait.
- **La gestion de l'espace dans le conflit :**
- Savoir observer, détecter et identifier les comportements à risques pour prévenir les débordements
- Observer l'environnement les comportements et les personnes
- Savoir décrypter mieux les comportements non verbaux et les « paralangages »
- **Faire face aux agressions quand elles se produisent :**
- Protéger-alerter et intervenir avec pertinence
- Développer une démarche graduelle d'intervention
- Se protéger physiquement et psychologiquement quand l'agression surgit : conseils pratiques et expérimentations sur les postures, l'espace

- **L'après agression : reconnaitre sa réaction et mettre en place les techniques de distanciation**

- Identifier et comprendre ses émotions pour les apaiser
- Utiliser les techniques de relaxation et de rétrospection
- Bien gérer le stress post agression et retrouver sa sérénité professionnelle

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 »
- Des réponses de prévention et de traitement pendant et après l'agression seront apportées et expérimentées par les stagiaires dans le cadre d'une **animation conjointe par une psychologue-formatrice et un formateur expert en gestion de la violence.**
- Des exercices d'observation partagée seront organisés sur site en situation réelle.
- Des expériences seront effectuées en situation réelle d'accueil

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
