

Intra CL

## Public

1 groupe d'agents de la  
Caf du Calvados

## 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](http://www.egoc.org)

## Catégorie

Formations

Chantiers locaux

## Tarifs

2100.00

## Modalités d'animation

## Formateur

Berthy Claudine

## Effectif

## Taux de satisfaction

## Tarif / Coût stagiaire

2100.00

# 2019- Accueil, gestion des incivilités et des situations d'agression - septembre - CAF 14

MAJ : Dimanche 05 juillet 2026

## 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

#### *Methodologie :*

- 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 ?

- Test autodiagnostic : positionnement et relation à l'autre

***Methodologie :***

- 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

***Methodologie :***

- 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

### **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 professionnel

### **Méthodes mobilisées**

Apports théoriques et méthodologiques / Utilisation d'une grille d'analyse /  
Mise en commun

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**

---