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

Catégorie

Offre de l'EGOC

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 : Mardi 17 novembre 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

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 ?

- 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

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
