Intra CL

Public

1 groupe de CSU de la Caf de Loire Atlantique 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

Tarifs

900.00

Modalités d'animation

Formateur

NIVOLLE Catherine

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

900.00

2019- Gestion des incivilités - CSU - Groupe 1 - CAF 44

MAJ : Vendredi 09 octobre 2026

Contenu

PROGRAMME

«Gestion des incivilités - CSU»

Intervenante : Catherine NIVOLLE

Durée – date **: 1 jour**

- **Le 11 février 2019**

Horaires : 7 heures de formation / jour - La formation se déroulera de 9 h à 17h

Lieu : **NANTES**, locaux de la Caf de Loire-Atlantique – Salle communiquée ultérieurement

Le programme détaillé de cette action et les objectifs de la formation figurent en annexe.

Effectif : 1 groupe d'agents CSU de la Caf de Loire-Atlantique – Effectif validé par une feuille de présence

Objectifs

- Repérer, identifier et caractériser les facteurs des tensions : les sources de décalage et leurs conséquences dans la pratique et sur le plan émotionnel
- Anticiper : détecter les signes d'agressivité et prévenir les violences verbales et comportementales,
- Faire face à la situation difficile et maîtriser la relation
- Gérer l'après : retour au calme, prise de distance, libération des tensions, paroles, échanges,
- Analyser la situation pour prévenir les risques : identifier des solutions

et/ou pratiques communes pendant et après l'échange

Contenu

A travers des mises en situation nous renforcerons les connaissances des agents en matière d'affirmation de soi afin de conforter la posture à tenir en EMS pour minimiser les incivilités.

Objectif 1 - Cerner et comprendre les notions d'agressivité et de conflits dans la relation à l'allocataire

- Référentiel des situations les plus récurrentes
- En quoi ces situations posent problème ?
- Identification des représentations en jeu dans ce type de situations: ce que je ressens comme difficile ou agressif, ce que l'usager ressent comme difficile ou agressif
- Définition de l'agressivité et du conflit au travers de facteurs objectifs (les faits) et subjectifs (les émotions)
- Identifier et désamorcer les mécanismes d'escalade (agressivité et violence)
- Sensibiliser à l'accueil d'allocataires portant de handicap pouvant engendrer des situations agressives

Objectif 2 - Prévenir les risques d'agression et détecter les signes

- Développer sa capacité d'observation en repérant les signes annonciateurs des agressions : les tensions musculaires, les raidissements comportementaux ; les signes non verbaux: mimiques crispations, changements de rythmes, ton de voix, regards, silences etc...
- Repérer les réactions de défenses à la frustration et leurs effets
- Prévenir les risques par son positionnement psychologique : trouver des ressources et travailler sur l'expression verbale et le non verbal

Objectif 3 - Faire face dans la situation : quelles réponses pour intervenir pertinemment

- S'affirmer sans agressivité: méthodes de gestion des agressions verbales et physiques (critique, accusations, culpabilisation, menaces...insultes... coups indirects)
- Faire la part du subjectif et du factuel

- Pouvoir faire le deuil de la relation et solliciter de l'aide
- Identifier ses limites personnelles, leurs conséquences et les valeurs concernées

Objectif 4 - Identifier les moyens pour se ressourcer et prendre du recul

- Comprendre le fonctionnement des émotions et leur impact dans nos modes de réaction
- Mettre à profit les échanges neutres voire agréables pour se ressourcer et redonner du sens à la fonction au quotidien
- Identifier le rôle de l'équipe dans la gestion des conflits: relais, langage commun, attitudes solidaires

Méthodes pédagogiques

- Méthode participative : échanges permanents avec le groupe

- Apports théoriques

- Jeux et exercices pratiques en groupe

- Prise en compte des réalités « terrain »

METTRE EN ADEQUATION THEORIE ET PRATIQUE

Modalités d'évaluation et sanction de la formation

Analyse des mises en situation : mise en commun des points favorables et axes d'amélioration pour chaque contexte évoqué

Auto évaluation et évaluation (grille individuelle)

- Chaque stagiaire identifie 2 qualités et 3 axes de progrès dans sa pratique, en lien avec le contenu de la formation
- Le formateur valide et/ou enrichit cette auto évaluation par sa propre évaluation dans un souci de progrès pour chaque stagiaire

A l'issue de cette formation, un **bilan** est réalisé sous la responsabilité du formateur. Lors de ce bilan, la présence d'un cadre référent est souhaitée.

A l'issue de cette action, une **procédure d'évaluation** permettant d'apprécier

la qualité de la prestation (et des intervenants) et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux assignés sera mise en œuvre. Ces fiches seront renseignées par les participants sous la responsabilité du prestataire et transmis par ses soins à l'EGOC.

En application de l'article L.6353-1 du Code du travail, une **attestation** mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action de la formation sera remise aux stagiaires à l'issue de la formation.

Intervenante

Catherine NIVOLLE, OMECOM

Méthodes mobilisées

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