Intra CL

Public

1 groupe de 11 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

Chantiers locaux

Tarifs

2100.00

Modalités d'animation

Formateur

LEGRAND Françoise

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

2100.00

Accueil et gestion des incivilités et des situations d'agression - CAF 14

MAJ : Samedi 12 septembre 2026

Contenu

ANNEXE 1 A l'Avenant n°2 de l'avenant 1 et de la convention N°127/16 – EGOC / CAF du CALVADOS

PROGRAMME

«Accueil, gestion des incivilités et des situations d'agression»

Intervenant **: Françoise LEGRAND**

Durée- dates **: 2 jours**

- **les 15-16 octobre 2018** animé par **Françoise LEGRAND**

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

Lieu **: CAEN**, Siège de la **Caf du Calvados –** 14 avenue du Six Juin – Salle Dumont d'Urville

Effectif : 1 groupe **11 agents** de la Caf du Calvados– Effectif validé par une feuille de présence

Objectifs

- Savoir analyser, décrypter les mécanismes des incivilités et agressions pour prendre du recul.
- Identifier et mettre en place les attitudes contributives à la prévention des situations d'agression.
- Savoir réagir avec pertinence en situation et produire des réponses assertives, efficaces et partagées.
- Savoir venir en aide à un collègue et intervenir avec efficience pour gérer l'agression et le soutenir.
- Comprendre les réactions psychologiques de la victime.

Démarche pédagogique

La formation se propose de répondre aux questions autour du risque d'agression et des incivilités rencontrées dans la pratique professionnelle des agents.

La méthodologie proposée sera active, participative et contribuera à la création d'un esprit d'équipe et d'entraide par l'élaboration de réponses et de repères partagés.

Des mises en situation viendront favoriser la transposition et l'analyse des postures de chacun.

Les apports seront concrets, méthodologiques et pratiques, directement exploitables dans le quotidien.

Contenu - déroulé de la formation – méthodologie

Jour 1 – Le 15 octobre 2018

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 – Le 16 octobre 2018**

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

<u>Jour 2 – Après-midi</u>

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

Méthodologie :

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

Modalités d'évaluation et sanction de la formation

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.

Intervenant

Françoise LEGRAND, formateur consultant (Certifiée formateur expert – Ingénieur en formation – ICPF 2010)

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