Intra CL

Public

1 groupe d'agents du service Prestations de la Caf 35

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

1940.00

Modalités d'animation

Formateur

LEGRAND Françoise

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

1940.00

Gestion de l'agressivité à l'accueil - juin - CAF 35

MAJ : Mercredi 18 novembre 2026

Contenu

ANNEXE 1 A LA CONVENTION N° 44/18 – EGOC / CAF D'ILLE-ET-VILAINE

Programme

« Formation Gestion de l'agressivité à l'accueil**»**

Intervenant : **Françoise LEGRAND**

Durée – Dates **: 2 jours, le 4 juin et le 18 juin 2018**

Horaires : de 9h à 17h, soit 7h de formation par jour

Lieu : **Rennes** – Locaux Colombier, 1 place du Maréchal Juin – Salle 1

Public : 1 groupe d'agents du service Prestations de la Caf d'Ille-et-Vilaine avec pratique de l'accueil ponctuelle

Contexte de la demande de la Caf - Public

Certains agents du service Prestations sont appelés ponctuellement en renfort à l'accueil de la caf de Rennes. La Caf d'Ille-et-Vilaine souhaite former ces agents afin qu'ils acquièrent les méthodes spécifiques à la gestion de comportements d'agressivité et ainsi sécuriser les agents concernés.

Il s'agit donc de permettre aux professionnels de gérer avec recul, distance et efficacité les comportements de certains visiteurs.

Chacun pourra pratiquer un accueil proactif à la fois attentif, courtois, efficace et déployer des réponses assertives face aux comportements et propos provocateurs et agressifs de certains allocataires.

La formation apporte des réponses concrètes et spécifiques au métier et au contexte de travail. Elle conjugue la dimension relationnelle nécessaire à un accueil de qualité aux techniques de gestion des conflits.

Objectifs

Objectifs généraux de la formation

- Anticiper et savoir gérer les incivilités, les situations d'agressivité présentes dans l'exercice professionnel
- Savoir maitriser les situations et ainsi se sentir plus sécure.

Objectifs opérationnels de la formation

- Comprendre les déclencheurs d'agressivité dans un contexte d'accueil Caf
- Identifier les différentes formes d'agression
- Acquérir les aptitudes contributives à la gestion de ces situations d'agression

Contenu

L'agressivité, l'agression et ses manifestations

- Le mécanisme de l'agression
- Les différents types d'agression : accusations, insultes, menaces…
- Types de publics agresseurs.
- 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

La gestion du conflit et de l'agression verbale en face à face

- Attitudes à éviter et attitudes pertinentes
- Les expressions verbales : les mots à éviter et savoir utiliser un vocabulaire positif
- Méthode des 4C : calme, courtoisie, consistance et constance.
- Réagir aux accusations, provocations et insultes
- Prendre du recul suite à une altercation
- Intervenir pour aider un collègue : être pertinent et ne pas accroitre le rapport de force

La gestion des situations et l'agression physique

- 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

Modalités pédagogiques d'animation

- Mises en situations sur des scenarii spécifiques CAF
- Exercices sur les formulations adaptées aux situations difficiles
- Méthodes actives, participatives,
- Exercices ciblés sur l'accueil des allocataires et les difficultés appréhendées par les participants

Intervenant

Françoise LEGRAND : Psychologue-ingénieur- formateur spécialisée en communication/relation/comportements

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 sera remise aux stagiaires à l'issue de la

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
