Intra CL

Public

1 groupe d'agents de la caf de la Sarthe

Modalités pratiques

2 jours soit 14 heures de formaion
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

Modalités d'animation

Formateur

NIVOLLE Catherine

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

Gestion des incivilités, de l'agressivité et des allocataires en situations difficiles - 2ème groupe - CAF 72

MAJ : Vendredi 20 novembre 2026

Contenu

ANNEXE 1 A LA CONVENTION N° 45/18 – EGOC / CAF DE LA SARTHE

PROGRAMME

« Gestion des incivilités, de l'agressivité et des allocataires en situations difficiles »

Intervenant : **Catherine NIVOLLE**

Public : 2 groupes d'agents Conseillers Services à l'Usager et agents d'accueil en CDD de la Caf de la Sarthe. Effectif validé par une feuille de présence.

Durée – Dates – Horaires – Lieux : **4 jours**, soit 2 jours par groupe

- **1er groupe** : **14 juin** (Salle FJT LE FLORE - 23 Rue Maupertuis 72000 LE MANS) **– 5 juillet 2018** – 9h-17h soit 7h formation / jour -
- **2ème groupe** : **15 juin (**Siège de la Caf 72 **-** salle 300) **– 6 juillet 2018 -** 9h-17h soit 7h formation / jour

Objectifs

Objectifs généraux

- Identifier et comprendre les difficultés relationnelles à l'accueil
- Savoir mener des entretiens difficiles et garder sa distance professionnelle

Objectifs pédagogiques

- 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.
- Structurer l'entretien et adapter son mode de communication
- Faire face à la situation difficile et maîtriser la relation : gérer ses émotions, adapter son mode de communication
- Analyser la situation pour prévenir les risques : identifier des solutions et/ou pratiques communes pendant et après l'échange

Contenu

JOUR 1

Séquence 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) : discerner le comportement et la situation de l'allocataire
- Identifier et désamorcer les mécanismes d'escalade.(agressivité et violence)

Séquence 2 - Prévenir les risques d'agression

- 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 (les éléments de langage) et le non verbal
- Identifier et appliquer les principes de base de a communication non violente : empathie, cohérence, congruence (outil de référence : le

langage de la girafe)

Séquence 3 : « Faire face à une situation d'incivilité : la méthode ERIC »

- Écouter et entendre le message, la désescalade.
- Récapituler les éléments pertinents à prendre en compte.
- Reformuler ce qui pose problème pour "calmer le jeu".
- Impliquer son interlocuteur dans la recherche de solutions.
- Confirmer les décisions et les résultats attendus.

Au terme de cette journée, **une grille d'analyse** « Gestion des situations difficiles » (jointe à la proposition) est remise aux participants. Ils y rendent compte d'une situation délicate ou difficile de leur choix vécue durant l'intersession. Il est essentiel que la grille soit renseignée afin d'en rendre compte de façon précise, pour une analyse pertinente. Les participants exploiteront la démarche Persona dans le cadre de cet exercice.

JOUR 2

Séquence 4 : « Mettre à profit l'intersession pour un partage d'expérience

- Analyser individuellement les « situations accueil » choisies
- Faciliter la prise de recul/situations
- Mettre en cohérence les apports du J1 et la gestion de la situation
- Repérer les points à améliorer.
- Identifier les points de résistance

Séquence 5 - 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)
- Identifier ses limites personnelles, leurs conséquences et les valeurs concernées
- Exprimer un refus sans agressivité
- Développer des comportements positifs et transformer chaque échange en une démarche positive

- Gérer l'entretien suivant quand le précèdent a été délicat

Séquence 6 - Identifier les moyens pour se ressourcer et prendre du recul

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

Méthodologie

- Méthode participative : échanges permanents avec le groupe
- Apports théoriques
- Mises en situation
- Jeux et exercices pratiques en groupe : quizz, études de cas
- Prise en compte des réalités « terrain »

Démarche Persona

Notre maîtrise de la démarche Persona s'est renforcée avec notre intervention dans 7 centres de ressources de janvier à avril 2018. Il s'agissait de présenter la démarche aux caisses en présence (10 à 12), de les sensibiliser à son utilité au quotidien dans les espaces accueil auprès des équipes et de les accompagner dans la formalisation de plans d'action pour mise en œuvre au regard des contextes de chacun

Dans le cadre de cette formation de 2 jours, nous proposons d'exploiter cette démarche par une approche ludique (jeux, quiz) pour en faciliter l'appropriation. Les profils allocataires seront utilisés pour caractériser les mises en situation et répondre au plus près des réalités du terrain. Dans un souci pédagogique, les CSU feront la sélection des Persona les plus représentatifs de la Caisse de Le Mans.

Concernant les agents récents dans la fonction, l'appropriation de la démarche leur permettra de mieux comprendre et mieux repérer les profils des allocataires afin d'identifier les pratiques à développer avec discernement. Les agents plus expérimentés se positionneront en personne

ressources vis à vis de leurs collègues. Elles pourront identifier clairement leurs bonnes pratiques ainsi que celles qui peuvent être améliorées.

La démarche Persona sera exploitée en fil rouge tout au long des 2 jours et permettra de caractériser, au plus près, les situations vécues dans l'accueil des allocataires en espace multi services

Mises en situation

Elles jalonneront les séquences de formation. Les situations et les Personas seront choisies par les participants afin de répondre à leurs attentes et également proposées par le formateur afin de travailler la notion de « gestion de l'imprévu ». L'enchainement des situations d'accueil se fera crescendo quant au degré d'incivilité et d'agressivité. Cette approche a pour objectif de mieux cerner les types de réactions des allocataires (raison et conséquence) et de faire la part entre la gestion du mécontentement, de l'incompréhension, de l'impatience et des comportements agressifs.

Une grille d'observation sur les axes « verbal/non verbal » sera remise aux agents pour leur faciliter l'analyse des situations. Par binôme, ils se concentreront sur un nombre de critères restreints à observer pour chaque situation filmée afin de favoriser le débriefing/échanges/conseils

L'objectif de l'exploitation de la démarche au long des 2 journées est de pouvoir sélectionner 3 à 5 profils Persona les plus fréquemment reçus et d'en caractériser pour chacun la pratique accueil à développer.

Valeur ajoutée des situations filmées : les agents seront en mesure d'identifier plus précisément les positionnements attendus et les techniques de communication adaptées aux situations selon leur degré de complexité.

Objectifs des simulations:

- Se mettre à la place de l'allocataire
- distinguer l'implicite de l'explicite : intérêt du questionnement
- Donner du sens et faire des liens: distinguer le contexte de la demande
- Lever les résistances à la reformulation et au questionnement: gain de temps
- Identifier son état émotionnel

Intervenant

Catherine NIVOLLE.

Modalités d'évaluation et sanction de la formation

A l'issue de ces 2 jours de formation les participants seront en mesure d'évaluer leur degré de progression dans la capacité à :

- développer de l'empathie pour comprendre ce qui se joue dans la relation

- repérer les situations les plus chargées émotionnellement

- prendre du recul et s'affirmer positivement et constructivement dans sa fonction

- identifier et utiliser les éléments de langage favorables

- garder la maîtrise de l'échange en adaptant sa communication

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 formation.

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
