Intra CL

Public

1 groupe d'agents de la Caf de la Manche – Site Avranches

Modalités pratiques

Durée : 2 jours, les 18-19 décembre 2017 - Toute journée supplémentaire fera l'objet d'un avenant.
Horaires : La formation se déroulera de 9 h à 17h soit 7h de formation par jour
Lieu : AVRANCHES – Siège de la Caf – 63 bd Amiral Gauchet – Salle A501
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

1950.00

Modalités d'animation

Formateur

Berthy Claudine

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

1950.00

Prévention et gestion des entretiens difficiles, des incivilités et de l'agressivité - Caf 50- Site Avranches - Décembre 2017

MAJ : Mardi 17 novembre 2026

Contenu

CONTENU

Les risques d'agression et de conflit dans l'accueil de l'allocataire :

- Risques inhérents aux publics, leurs défenses et leurs frustrations
- Risques inhérents aux interactions entre les personnes, au contexte, à l'organisation, l'attente

Définitions des notions d'agressivité, d'incivilités, d'agression et de violence.

Réflexion en groupe sur les situations difficiles rencontrées : analyse de cas concrets et vécus :

- Contexte, comportements, réponses, ressentis, enseignements de la situation

La prévention des risques :

- Eléments à prendre en compte pour limiter les risques
- Les attitudes préventives : les postures, les mots, la détection des signes précurseurs
- Les préventions d'organisation : réagir au plus tôt si les tensions deviennent incontrôlées.

Le traitement des agressions : faire face au conflit avec pertinence :

- Répondre aux agressions verbales et rester assertif pour maintenir le lien et le dialogue
- Traiter les attaques vers l'institution, la législation,

- Traiter les injures et propos grossiers, connotés,
- Traiter les comparaisons et culpabilisations,
- Traiter les propos et attitudes de provocation : réagir à un propos à caractère xénophobe, grossier…
- Répondre aux menaces et critiques personnelles,
- Faire face au danger d'agression physique, se protéger et protéger les autres, se retirer aussi.
- Les espaces et la gestion des distances.

Venir en aide avec pertinence à un collègue en difficulté

La réparation post agression : comprendre les effets des agressions et des incivilités sur la sérénité professionnelle

- Les réactions après une agression : les résonances émotionnelles
- Les besoins à couvrir pour être aidant avec un collègue, les expressions à éviter
- Savoir analyser ce qui s'est passé et en tirer des enseignements de prévention

Ecriture d'un document en équipe sur le traitement des agressions et incivilités

METHODES PEDAGOGIQUES

L'animation propose une approche pratique, spécifique, des réponses applicables dans la pratique des agents. Elle conjugue la dimension relationnelle de prévention -traitement et la dimension méthodologique de gestion des suites d'agressions.

Apports notionnels et méthodologiques

Pédagogie participative et dynamique, échanges et réflexion en groupe et sous-groupes

Analyse de situations vécues

Proposition spécifique incluse dans le présent devis :

L'animatrice propose un temps de débriefing –suivi et analyse- à distance par site en cas de situation difficile sur l'année qui suit la formation. Cet accompagnement pourra prendre la forme d'un échange téléphonique ou d'une réunion en visioconférence avec l'agent ou les agents concerné(s) et le(a) responsable d'accueil

MODALITE D'EVALUATION

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
