



Public cible :

Agents CAF

Pré-requis :

Aucun

Modalités pratiques

Durée : Un créneau de 02H00 pour la séquence e-learning sur SYFADIS / Formation en présentiel possible : contacter l'EGOC pour les modalités de programmation

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

Programmation :

TARIF / COÛT STAGIAIRE

:
0 €

Modalités animation :

Module en e-learning sur SYFADIS

Intervenant :

Formateur expert

Effectif :

Tarification :

Coût Module E-Learning : non facturé

Accueil, gestion des incivilités et des situations d'agression [E-LEARNING]

MAJ : Mardi 12 décembre 2023

Objectifs professionnels :

Réactiver des postures pertinentes à l'accueil et s'exprimer sur le vécu de la fonction en équipe

Objectifs - Aptitudes et compétences visées et évaluées :

- Analyser les différentes formes d'agression et les incivilités [Module E-learning]
- Déterminer les comportements permettant de prévenir les agressions [Module E-learning]
- Mesurer les comportements permettant de gérer les situations difficiles [Module E-learning]
- Adapter sa posture professionnelle. [Module E-Learning]
- 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
- Réagir avec pertinence en situation et produire des réponses assertives, efficaces et partagées
- Venir en aide à un collègue et intervenir avec efficacité pour gérer l'agression et le soutenir
- Comprendre les réactions psychologiques de la victime

Contenu :

Modules E-Learning [Durée estimée : 2 heures]

Assistance technique : Amel LATATI - amel-zeyneb.latati@cafrennes.cnafmail.fr

Assistance pédagogique : Antonin ETIENNE - antonin.etienne@cafrennes.cnafmail.fr

Ces modules ont pour objectif d'acquérir et/ou consolider les apports théoriques des stagiaires sur la thématique de formation.

Les modules se présentent ainsi :

Module 1 : Introduction - Agressions et incivilités

Module 2 : Prévenir les agressions

Module 3 : Gérer les situations difficiles

Module 4 : La posture professionnelle - Conclusion

A partir d'exercices, ils pourront intégrer les concepts de base sur la gestion des conflits, de l'agressivité et les mettre en lien avec leur pratique.

Un quiz sommatif validera ce module en auto-formation.

La **journée de formation présentiel** s'articule en 2 temps :

Matin : analyse des pratiques

Objectifs

Faire le point sur les techniques et les points théoriques appris dans le cadre du module e-learning

Approfondir et consolider ces acquis

Partager les expériences du terrain et trouver des alternatives à la gestion des situations d'agressivité

Gagner en confiance dans sa pratique

Renforcer l'esprit d'équipe

État des lieux et analyse des pratiques : à la suite du module e-learning, les participants seront sollicités sur le questionnaire suivant :

Quelles sont les actions que vous avez mises en œuvre ? Quels sont les résultats : succès et échecs ?

Échanger sur les situations difficiles rencontrées

Quelle(s) mise(s) en pratique, dans quelle(s) situation(s) et quel(s) contexte(s) ?

Comprendre les difficultés rencontrées

Qu'est-ce qui a facilité la gestion de la relation, qu'est-ce qui a fonctionné ?

Qu'est-ce qui est à approfondir, à consolider ?

Ce temps de prise de recul et d'expression a pour finalité de :

Prendre conscience de sa manière d'agir

Exprimer et accueillir les émotions

Avancer dans l'élaboration de nouveaux « possibles » et/ou dans des réponses à apporter face aux situations dégradées

Mutualiser et développer les savoirs, savoir-faire et savoir être

Favoriser la coopération autour de ces problématiques

Développer sa capacité d'agir.

Méthodologie : exercice de co-développement : à partir de situations difficiles vécues par les participants, il s'agit d'analyser les faits et de repenser aux outils et méthodes acquises pour trouver collectivement des solutions concrètes à leur problématique

Des liens permanents seront faits avec les apports du module e-learning :
éclaircissement, approfondissement des notions.

Travail en sous-groupes, test d'autodiagnostic, exercices d'expression verbale et non verbale, apports pratiques

Après-midi : atelier de mises en situations

Objectifs

- Tester la dimension physique à l'allocataire
- Savoir anticiper l'agressivité verbale et physique
- Réagir aux accusations et insultes
- Identifier les savoir-faire dans les situations d'aide et de soutien à un collègue
- Identifier son état émotionnel

Les situations 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 » tant sur le plan verbal que non verbal

L'animateur guidera le choix des participants afin de veiller à une sélection de situation adaptées et conforme à la thématique pour chaque l'atelier.

L'enchaînement 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 afin de favoriser le débriefing/échanges/conseils.

Deux axes d'analyse des jeux de rôle seront proposés aux participants pour gagner en rythme en qualité de production :

ce qu'il faut faire

ce qu'il ne faut pas faire

Méthodes mobilisées :

Méthodologie : exercice de co-développement : à partir de situations difficiles vécues par les participants, il s'agit d'analyser les faits et de repenser aux outils et méthodes acquises pour trouver collectivement des solutions concrètes à leur problématique

Activités pédagogiques à effectuer à distance : Activités explicatives et

démonstratives à base de contenus simples et interactifs. Séquences pédagogiques proposant des apports théoriques, des ressources pédagogiques et des phases réflexives dans le but de se questionner sur sa posture et ses interactions.

Modalités évaluation et de validation : A l'issue de ces 2 jours de formation (e-learning et présentiel) les participants seront en mesure d'évaluer le degré de progression dans la capacité à :

- Comprendre l'agression : anticipation et gestion de la situation
- Gérer le conflit et l'agression verbale en face à face : attitudes à éviter et celles pertinentes, le non verbal, l'expression verbales (expression positive, mots à éviter), réagir aux accusations et aux insultes
- Gérer les situations d'agression physiques : savoir demander de l'aide, être attentif aux verbaux et non verbaux, consignes de protection physique, gérer l'après-agression
- Mettre à profit les choix possibles d'interaction pour adapter sa posture

Des liens permanents seront faits avec les apports du module e-learning : éclaircissement, approfondissement des notions.

Travail en sous-groupes, test d'autodiagnostic, exercices d'expression verbale et non verbale, apports pratiques

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