

**Public cible :**

1 groupe Agents Sécurité Sociale

**Pré-requis :**

Aucun prérequis

**Modalités pratiques**

**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](http://www.egoc.org)

**Programmation :**

Chantiers locaux

**TARIF / COÛT STAGIAIRE**

:  
€

**Modalités animation :**

En présentiel

**Intervenant :**

Formateur expert

**Effectif :**

# Accompagner les agents et assurer sa posture managériale face aux agressions en espace multiservices

## MODULE MANAGERS

MAJ : Jeudi 19 octobre 2023

**Objectifs professionnels :**

Accompagner les agents et assurer sa posture managériale face aux agressions en espace multiservice

**Objectifs - Aptitudes et compétences visées et évaluées :**

- Soutenir l'efficacité des positionnements des managers dans l'accompagnement des CSU et GCA confrontés à des situations d'agressivité, d'incivilités et de violence dans les espaces multiservices : Par le partage des mêmes postures de prévention verbales et physiques adaptées
- Soutenir l'efficacité des positionnements des managers dans l'accompagnement des CSU et GCA confrontés à des situations d'agressivité, d'incivilités et de violence dans les espaces multiservices : Par la pratique partagée de réponses de communication pertinentes
- Soutenir l'efficacité des positionnements des managers dans l'accompagnement des CSU et GCA confrontés à des situations d'agressivité, d'incivilités et de violence dans les espaces multiservices :
- Soutenir l'efficacité des positionnements des managers dans l'accompagnement des CSU et GCA confrontés à des situations d'agressivité, d'incivilités et de violence dans les espaces multiservices : Par des comportements propres à garantir la sécurité physique et psychologique des agents et prévenir l'usure professionnelle

**Contenu :**

- **L'agressivité dans l'exercice de la relation aux allocataires et le management des équipes de professionnels :**

- Réflexion en groupes : A partir d'un panel de situations concrètes, analyse des réactions personnelles des managers, mise en commun et recherche des postures pertinentes.
  - Les difficultés spécifiques des cadres d'accueil dans leur mission managériale et face aux agressions
- Comment faire face aux ***attaques professionnelles***, accusations, menaces, provocations et comparaisons
    - Les réponses assertives adaptées : exercice pratique « Les défenses sociales des allocataires et les réponses de neutralisation adaptées » :
    - Les agressions verbales : quelles réactions et réponses face aux injures et ***attaques personnelles***.
      - Savoir observer, détecter et identifier les comportements à risques pour prévenir les débordements
      - Savoir décrypter mieux les comportements non verbaux et les « paralangages »
- **Intervenir pour venir en aide lors d'une agression :**
    - Protéger-alerter -secourir
    - Développer une démarche graduelle d'intervention
    - Se protéger physiquement et psychologiquement quand l'agression surgit : conseils pratiques et expérimentations sur les postures, l'espace
    - Intervenir dans de bonnes conditions : recueillir des éléments factuels, soutenir le CSU et les réponses apportées, ne pas déjuger, expliciter ses prises de décision, débriefing après un conflit saillant
    - Travailler sur les sollicitations de prise de relais pour les calibrer avec les équipes d'accueil

- **Etre soutenant et savoir accompagner les agents après une agression :**

- Etre au clair avec le droit de retrait
- L'accompagnement de l'agent après une agression : les écueils à éviter, la compréhension des réactions, l'analyse de la situation, l'accompagnement de la prise de distance et la sécurisation des pratiques professionnelles de l'agent.

---

**Méthodes mobilisées :**

- Cette formation s'adresse spécifiquement aux managers de l'espace multi accueil et envisage de traiter à la fois les réponses à apporter dans les situations d'agression, et la posture d'accompagnement managérial des professionnels agressés.
- Des réponses de prévention et de traitement pendant et après l'agression seront apportées dans le cadre d'une **animation par une psychologue-formatrice**

---

**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**