Gestion des incivilités

MAJ : Vendredi 06 novembre 2026

Objectif professionnel

Intégrer les concepts de base sur la gestion des conflits, de l'agressivité et les mettre en lien avec leur pratique par des exercices adaptés et concrets.

Contenu

Le module se déroule en 4 parties accessible ici :

- Agressions et incivilités
- Prévenir les agressions
- Gérer les situations difficiles
- La posture professionnelle

Assistance technique : votre service informatique local

Assistance pédagogique (contenu, activités du module) : Donatien FORET

Méthodes mobilisées

Activités pédagogiques à effectuer à distance :

- Apports théoriques
- Activités interactives
- Quiz

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

Public

Agents CAF

Pré-requis

Aucun

Modalités pratiques

Durée : 2 heures en e-learning sans inscription en accès libre sur Syfadis 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

Modules Sensibilisation

Tarifs

0.00

Modalités d'animation

A distance / Autoformation sur la plateforme Syfadis

Formateur

Effectif

Taux de satisfaction

2025 : 86% pour 721 participants

Tarif / Coût stagiaire

0.00

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**
