



## Public

Agents CAF

## Pré-requis

Aucun

## Modalités pratiques

Durée : 2 heures en e-learning / 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](http://www.egoc.org)

## Catégorie

E-learning  
Formations  
Formations E-Learning / Blended learning

## Tarifs

0.00

## Modalités d'animation

A distance / Autoformation sur la plateforme Syfadis

## Formateur

## Effectif

## Taux de satisfaction

2025 : 86% pour 721

# Gestion des incivilités

MAJ : Vendredi 05 juin 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 :

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

Assistance technique ou administrative : Amel LATATI / Anne-Laure LECONTE ou votre service RH/Formation ou 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



participants

**Tarification**

0€

**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**

---