Intra CL
Inter SR

Public

1 groupe d'agents CAF

Pré-requis

Aucun pré-requis

Modalités pratiques

Durée : 2 jours soit 14 heures de formation
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
Relation de service

Tarifs

355.00

Modalités d'animation

En présentiel

Formateur

Formateur expert

Effectif

Minimum : 6 stagiaires /
Maximum : 12 stagiaires

Prévention et gestion des entretiens difficiles, des incivilités et de l'agressivité

MAJ : Lundi 23 novembre 2026

Objectif professionnel

Favoriser l'aisance et l'assurance des agents CAF et renforcer leur posture lors de relations conflictuelles.

Contenu

Cette formation de deux jours permet aux professionnels de mieux comprendre les mécanismes de la communication, des émotions et des conflits afin d'améliorer la qualité de leurs échanges professionnels. Elle développe une communication plus claire, empathique et sécurisante, notamment dans les situations relationnelles complexes ou tendues.

Les participants apprennent à prendre du recul sur leurs interprétations, à identifier leurs émotions et leurs besoins, puis à ajuster leur posture et leurs réponses. La formation s'appuie notamment sur les principes de la Communication Non Violente, l'écoute active et l'intelligence émotionnelle.

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Comprendre les mécanismes de la communication, des émotions et des conflits.
- Développer une écoute active et une posture empathique.
- Exprimer leurs besoins et formuler des demandes constructives.
- Adapter leur communication pour prévenir et gérer les situations difficiles.

Méthodes mobilisées

La formation privilégie une pédagogie active, expérientielle et participative. Elle alterne apports théoriques, exercices individuels, échanges en binômes et sous-groupes, mises en situation, jeux de rôle, photolangage, analyse de pratiques et intervision.

Les participants expérimentent notamment la reformulation, la « bulle de sécurité », l'identification des mécanismes de défense, l'analyse de leur ligne de vie des conflits et la formulation de demandes selon les principes de la Communication Non Violente. Des exercices de recentrage et de régulation émotionnelle complètent le parcours.

Taux de satisfaction

Nouveau programme 2026

Tarification

INTRA - Coût jour prévisionnel : 1 000 € TTC

INTER - Coût stagiaire
6/7 participants : 355 €
8/9 participants : 270 €
10/12 participants : 245 €

Tarif / Coût stagiaire

355.00

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