Intra CL

Public

1 groupe d'agents CAF

Modalités pratiques

En présentiel sur trois jours
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

520.00

Modalités d'animation

En présentiel, 3 jours d'affilée

Formateur

Formateur expert

Effectif

Minimum : 6 stagiaires /
Maximum : 12 stagiaires

Taux de satisfaction

Nouveau programme 2026

Gérer les appels complexes : posture, émotions et sécurité relationnelle

MAJ : Jeudi 26 novembre 2026

Objectif professionnel

Permettre aux agents de prévenir et gérer les entretiens difficiles, les incivilités, l'agressivité et les situations de détresse, en adaptant leur posture et leur communication afin de maintenir une relation professionnelle, sécurisante et respectueuse, tout en préservant leur équilibre émotionnel.

Contenu

Contenu de la formation

Cette formation est centrée sur la posture professionnelle dans les relations téléphoniques sensibles. Elle permet aux agents ARIPA et du recouvrement unifié de mieux gérer les appels marqués par la colère, l'agressivité, la détresse ou des propos suicidaires, tout en préservant leur propre équilibre émotionnel.

Les participants apprennent à mobiliser leur intelligence émotionnelle pour identifier leurs réactions, comprendre celles de l'interlocuteur et ajuster leur communication. Ils travaillent l'écoute active, le questionnement, la reformulation, le recadrage et les techniques de désescalade, tout en maintenant un cadre clair et sécurisant.

À partir de jeux de rôle, d'analyses de situations et d'échanges de pratiques, ils développent une posture permettant de distinguer empathie et implication émotionnelle, écoute et prise en charge. Ils apprennent également à repérer les situations nécessitant un relais selon les procédures internes.

Une attention particulière est portée à la préservation de soi : reconnaître l'impact d'un appel difficile, prendre de la distance après l'échange, réguler ses émotions, solliciter les ressources internes et éviter de rester seul face à une situation éprouvante.

Méthodes mobilisées

La formation s'appuie sur une pédagogie active, expérientielle et collaborative, qui invite les participants à partir de leur vécu professionnel pour construire de nouveaux repères.

Tarification

INTRA - Coût jour prévisionnel : 1 000 €

INTER - Coût stagiaire
6/7 participants : 520 €
8/9 participants : 395 €
10/12 participants : 360 €

Tarif / Coût stagiaire

520.00

De courts apports théoriques viennent éclairer les mécanismes des émotions, de la communication et de la désescalade. Les participants analysent ensuite des situations réelles ou représentatives des appels rencontrés, puis les mettent en scène au travers de jeux de rôle en triade, en alternant les rôles d'agent, d'allocataire et d'observateur.

Des exercices de reformulation et de recadrage les conduisent à rechercher les mots qui apaisent, posent le cadre et sécurisent l'échange. Des temps d'auto-positionnement les invitent à interroger leur posture et leur manière de gérer leurs propres émotions.

La formation intègre également des exercices de régulation et de prise de distance après un appel difficile. Enfin, les débriefings structurés et les échanges de pratiques entre les équipes ARIPA et Recouvrement peuvent permettre de croiser les expériences et de faire émerger des réponses communes, directement transférables dans l'activité professionnelle.

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**
