

**Public cible :**

Tout agent Caf exerçant des missions d'accueil.

**Pré-requis :**

Exercer des missions d'accueil allocataires

**Modalités pratiques**

Durée : 2 jours consécutifs - Soit 14 heures

**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**

:  
325 €

**Modalités animation :**

Présentiel

**Intervenant :**

Formateur expert

**Effectif :**

1 groupe de 12 agents Caf

**Taux de satisfaction / appréciations stagiaires :**

En 2024 : 88% (20 stagiaires)

**Tarification :**

Coût maximum session Caf adhérente : 2 600 € (1 300 € /j maximum)

# Gestion des entretiens avec des allocataires en situations difficiles

MAJ : Lundi 09 mars 2026

**Objectifs professionnels :**

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

- Développer ses capacités à anticiper, prévenir et réagir lors des entretiens à forte connotation affective
- Maîtriser et renforcer sa posture professionnelle
- Savoir se protéger et minimiser le retentissement psychologique et canaliser son émotivité

**Contenu :**

Objectif de la séquence	Contenu
<b>1ère journée</b>	
Exprimer ses attentes	Présentations, attentes, programme de la formation
Exprimer les difficultés rencontrées dans les entretiens	Les situations professionnelles difficiles au travail
Cerner la notion d'émotion	Ce qu'est une émotion Les 6 émotions principales (peur, joie, colère, tristesse, surprise, dégoût) La différence avec un sentiment, un ressenti Le lien entre les ressentis, les pensées, les émotions et les comportements Les émotions « en soi » et les émotions « pour moi »
Faire le lien entre les émotions et les besoins	Les besoins fondamentaux : physiologiques, sécurité, appartenance, relation, réalisation de soi Les besoins des personnes accueillies Mes propres besoins (accueillant)

Objectif de la séquence	Contenu
Situer le cadre de travail concret et le lien avec l'expression des émotions	Le lieu et les conditions d'accueil du public et d'entretien avec les allocataires (isolement, confidentialité, sécurité....) Le lien avec les possibilités d'expression des émotions
<b>Déjeuner</b>	
Cerner sa juste place dans la relation professionnelle avec un allocataire en situation difficile	Le contenu du travail : des limites à ne pas (trop) dépasser La notion de « cadre professionnel » et les comportements associés Modèle « ma responsabilité dans la relation »
Travailler avec ses émotions dans le cadre professionnel	Identifier, accepter, donner la juste place à ses émotions au travail (ni « collé à », ni « coupé de ») L'importance des émotions pour travailler
Préparer un entretien difficile	Ce qu'est un entretien difficile L'importance de le préparer Comment le préparer : fond et forme Les limites de la préparation
Prendre du recul entre 2 entretiens	Bouger Respirer / prendre l'air Technique de prise de recul
Faire un bilan de la 1ère journée	
<b>2ème journée</b>	
Exprimer ses questions et ses attentes pour le j2	
Accueillir l'allocataire et ses émotions	Techniques (mots, gestes, attitudes) pour accueillir les émotions de l'autre et leur trouver une place dans la relation, puis faire le travail L'empathie bien comprise L'état interne pour moi
Utiliser l'écoute active	Les 3 critères de l'écoute : se taire, prendre le temps, comprendre le point de vue de l'allocataire sur la situation

Objectif de la séquence	Contenu
Questionner efficacement	Types de questions Types de reformulations Comment et quand les utiliser
<b>Déjeuner</b>	

S'approprier un schéma pour un échange constructif sur le plan professionnel	Modèle ERIC (Ecouter, Reformuler, Interroger, Conclure)
Faire face à des situations particulières	Types de situations Le rôle de l'agent CAF (à adapter selon métier)
Se ressourcer après un entretien difficile	Accueillir ses propres émotions pour ce qu'elles sont Lister les actions à accomplir suite à l'entretien Partager ses ressentis avec ses collègues ou sa hiérarchie Demander de l'aide si besoin
Faire le bilan de la formation	Etre mieux « outillé(e) » pour aborder les entretiens avec les allocataires en situations difficiles ?

#### **Méthodes mobilisées :**

Méthodes pédagogiques actives : réflexions individuelles et collectives, échanges permettant la mise en mots des réflexions, exercices, quizz, mises en situations, jeu avec cartes mémo ...

Travail sur les situations professionnelles concrètes apportées par les stagiaires (retour d'expérience, expression de difficultés, analyse des situations ...

#### **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**