

**Public cible :**

Agents CAF

**Pré-requis :**

Aucun prérequis

**Modalités pratiques**

Durée : 2 jours soit 14h 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](http://www.egoc.org)

**Programmation :**

Inter-Sessions Régionales

**TARIF / COÛT STAGIAIRE**

:  
325 €

**Modalités animation :**

En présentiel

**Intervenant :**

Formateur expert

**Effectif :**

12 agents Caf maximum

**Taux de satisfaction / appréciations stagiaires :**

En 2024 : 87% (40 stagiaires) / en 2026 : 74 % (1 session ; 11 stag)

**Tarifification :**

Si session en INTER : 350€/stagiaire Si INTRA : coût maximum pour caf adhérente : 2 700 € ( 1350 € /j)

# Gérer ses émotions dans la relation allocataire

MAJ : Lundi 23 mars 2026

**Objectifs professionnels :**

Adapter sa posture en situation d'accueil face aux émotions ressenties et celles de ses interlocuteurs

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

- Développer ses compétences à gérer ses propres émotions et celles des allocataires afin de : - diminuer sa propre charge émotionnelle, gagner en confort, en sérénité dans ces situations (pendant, avant et après), - diminuer la charge émotionnelle chez les allocataires et ainsi contribuer à leur apaisement, à prendre en compte ce qui leur est annoncé ou demandé, - diminuer les tensions dans la relation allocataire, - se positionner en professionnel au service de l'allocataire et de l'institution ( information, conseil, orientation ou accompagnement de l'allocataire,...) et pouvoir orienter l'entretien vers une proposition de solution.
- se comprendre : comprendre les émotions et le fonctionnements humain
- Se comprendre : Repérer ses habitudes de réaction face aux émotions
- Se comprendre : évaluer les conséquences de ses habitudes sur soi et les autres (bien-être et qualité des relations)
- Agir sur soi pour : changer son regard sur émotions
- Agir sur soi pour : identifier de nouveaux comportements plus adaptés en présence des émotions
- Agir sur soi pour : accueillir et écouter ses émotions
- Agir sur soi pour : communiquer sous le coup de l'émotion : s'exprimer et écouter l'autre
- Agir sur soi pour : récupérer émotionnellement après une situation difficile

**Contenu :**

**Se comprendre:**

Comprendre le fonctionnement humain et le phénomène des émotions :

Comprendre le processus de déclenchement des émotions chez son interlocuteur et soi-

même.

Comprendre et identifier le chemin de l'événement déclencheur jusqu'à nos réactions et comportements

Notre cerveau en action : Qui pilote nos comportements ? Pilotage automatique ou Pilotage conscient ?

Le chemin de nos perceptions Filtres, perceptions, interprétations, pensées ,.....

*Illustration par l'exemple : les émotions en jeu lors de l'annonce d'une mauvaise nouvelle pour l'allocataire (réclamation d'indu, annonce d'un refus, rejet d'une demande, etc..)*

### **Décider d'agir sur soi :**

Gérer, Maitriser ses émotions...de quoi parle-t-on ?

Changer son regard sur l'émotion et nos réactions.

L'émotion : problème ou solution ?

Sur quoi avons nous le choix ?

Subir la tyrannie de nos émotions ou choisir d'en faire un allié ?

### **Agir sur soi : diminuer l'intensité émotionnelle et réagir autrement sous l'émotion**

Diminuer l'intensité émotionnelle en soi : Repérer, pour mieux les éviter, nos habitudes qui entretiennent les émotions perturbatrices en situation délicate.

#### Gérer ses pensées

Différencier ce qui est réel ou vrai de ce qui ne l'est pas, ses perceptions, interprétations de la réalité.

Prendre conscience de son pilotage automatique, ses ruminations et discours limitant, dans son quotidien. professionnel.

Le cercle vicieux des croyances négatives (croyance / comportement / résultat).

Transformer nos pensées immédiates en pensées alternatives.

#### Identifier ses réactions " de défense" quand les émotions douloureuses apparaissent

les réactions types de défense et les comportements associés :

- jugement vers soi (culpabilité) ou l'autre (agressivité),
- fuite et évitement de la situation,
- repli sur soi.

#### Assumer la responsabilité de ses émotions

Éviter de projeter sur les autres ou l'environnement extérieur la responsabilité de nos émotions.

Repérer ce qui est de sa responsabilité et de celle des autres.

#### Relier ses émotions à ses besoins

Prendre du recul et observer ce qui nous touche et nous "déclenche".

Nos besoins... à la source de nos émotions.

Trouver ses besoins et ses valeurs fondamentales sources de motivation et de sens.

#### Éviter la culpabilité

Redonner du sens à son action.

Clarifier les différentes "parties de soi" en conflit intérieur.

Choisir et assumer les conséquences inconfortables de ses choix.

#### **Communiquer en situation délicate (génératrice de tension émotionnelle chez soi et chez son interlocuteur):**

#### **Mettre en œuvre des réactions adaptées :**

Porter son attention avant de communiquer :

- sur son intention,
- sur l'intensité des émotions (chez soi et chez son interlocuteur).

#### **Oser dire les choses:**

Annoncer les mauvaises nouvelles avec bienveillance et affirmation.

Accueillir la réaction de son interlocuteur : les 4 choix de réactions possibles.

Prendre le temps de vérifier l'impact émotionnel sur soi pour décider d'écouter ou de s'exprimer.

**Écouter l'autre:**

L'écoute empathique et l'apaisement émotionnel de son interlocuteur.

L'écoute : une qualité de présence et d'attention.

Les bénéfices de l'empathie.

Éviter le débordement émotionnel :

- Différencier sympathie, empathie et compassion,
- Différencier "être touché" et "déstabilisé" par la situation de son interlocuteur,
- Différencier écouter, comprendre et trouver une solution à la problématique de l'autre.

**Exprimer ce qui se passe en soi à l'autre :**

Une nouvelle façon de communiquer sous l'émotion:

- se centrer sur soi,
- éviter la pression sur l'autre.

Clarifier ce qui se passe en soi avant de s'exprimer: les 4 étapes du processus de la communication non violente

Apaiser les situations de tensions intérieures ou inconfortables : culpabilité / hésitations / impression de subir.

Transformer les pensées (perceptions, jugements, interprétations,...) en observations.

Repérer ses émotions.

Associer les émotions aux besoins.

Repères pour une expression authentique et adaptée à son interlocuteur:

Quoi exprimer? Comment le dire?

Comment formuler ses besoins et ses demandes simplement : repères pour une communication entendable et compréhensible pour son interlocuteur.

**Prendre soin de soi dans un contexte sollicitant au niveau émotionnel :**

### **Récupérer après une situation difficile**

Développer ses capacités d'auto-empathie et d'accueil des émotions sans réagir

Occuper son "espace intérieur".

Porter son attention "au bon endroit" .

Écouter les informations du corps et ses sensations sans jugement .

Se fixer des règles de conduite quand l'émotion nous "submerge".

S'apaiser : Exercices de relaxation et visualisation.

Développer des automatismes pour :

- augmenter sa qualité de présence à soi,
- savoir récupérer à tout moment de la journée,
- Ralentir pour accroître son efficacité professionnelle.

### **Accepter ses limites et solliciter une ressource extérieure :**

#### **En situation :**

Repérer le moment de bascule et d'envahissement émotionnel pour pouvoir le réguler.

Passer le relais en cas d'escalade émotionnelle et d'entretien difficile à gérer.

Comment interrompre l'entretien et prendre congé.

**Après la situation :** Prendre de la hauteur vis à vis des situations difficiles et des incidents

- Analyser la situation vécue pour capitaliser, s'améliorer et prévenir les risques lors d'une prochaine situation.
- Solliciter les échanges avec ses pairs ou avec son responsable pour évacuer la tension émotionnelle par la parole : entretien individuels débriefing collectif.

---

#### **Méthodes mobilisées :**

Apports

Exercices et mises en situation

Test d'auto-évaluation

Élaboration d'un plan d'action personnalisé

---

**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**



Entente du **G**rand **O**uest et du **C**entre  
pour le perfectionnement des personnels  
des caisses d'Allocations familiales

---

**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**