Intra CL

Public

Pré-requis

Aucun prérequis

Modalités pratiques

Évaluation en amont : questionnaire préparatoire + auto-évaluation

· Évaluation formative : mises en situations supervisées à l'oral

· Évaluation à chaud : questionnaire de satisfaction + auto-évaluation
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

Tarifs

Modalités d'animation

Présentiel-14 heures soit 2 jours de formation

Formateur

Effectif

Agents de la Caf en relation physique ou téléphonique avec

2026-Gestion des incivilités lors d'un entretien avec l'allocataire -Caf 40

MAJ : Mardi 17 novembre 2026

Objectif professionnel

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

Contenu

Les spécificités de la communication avec l'allocataire

· Échange de pratiques

· Les attentes de l'allocataire

· Test d'auto-évaluation : aptitudes des professionnels en matière de communication

· La gestion de l'entretien avec l'allocataire

· Expérimentation sous forme de jeux de rôle

· Théorie : les étapes à suivre

· Conclure efficacement

· L'assertivité pour communiquer sereinement : théorie + mise en application

· La gestion des situations difficiles

· Les réactions de défense

· La gestion des émotions

· Recherche de postures constructives + Expérimentation

· Fiches synthèses sur les situations récurrentes

Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

· Évaluation en amont : questionnaire préparatoire + auto-évaluation

l'allocataire

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

· Évaluation formative : mises en situations supervisées à l'oral

· Évaluation à chaud : questionnaire de satisfaction + auto-évaluation

Méthodes mobilisées

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**