Intra CL

Gestion des incivilités lors d'un entretien avec l'allocataire

MAJ : Mercredi 18 novembre 2026

Objectif professionnel

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

Contenu

Jour 1
Matin
Recueil des attentes des participants – Expression des facilités et des difficultés dans la relation avec les allocataires
Les spécificités de la communication avec l'allocataire
Tests d'auto-évaluation : les aptitudes des professionnels en matière de communication (confiance en soi, écoute, clarté d'expression, empathie)
La technique de l'entretien avec l'allocataire : théorie + expérimentation sous forme de jeux de rôle
L'assertivité : théorie et exercices pour adapter les formules et expressions utilisées
Jour 2
Gestion des situations difficiles : agressions, provocations, culpabilisation
Recherche de postures constructives + Expérimentation, jeux de rôle – Analyse en groupe
Elaboration de fiches synthèses sur les situations récurrentes

Approche pédagogique:

Afin de répondre à ces objectifs, je propose une double approche :
Une approche méthodologique de l'entretien physique ou téléphonique, pour conforter les agents dans leurs pratiques et les accompagner dans la maitrise des étapes de l'échange : de l'ouverture à la conclusion
Une approche communicationnelle pour rester assertif dans cette interaction complexe, savoir écouter et questionner, instaurer le dialogue et traiter avec justesse le panel des réactions de défenses des débiteurs. Quelques exemples :
-
la culpabilisation : « à cause de vous, mes enfants ne mangeront pas à leur faim »
-
le désarroi et les pleurs : « je ne m'en sortirai pas »

Public

GCA

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

Tarifs

Modalités d'animation

En présentiel

2 jours soit 14 heures de formation

Formateur

CHEVALLIER Caroline

Effectif

GCA et CSU de la Caf 40 en posture d'accueil physique ou téléphonique (10 personnes maximum par groupe) Effectif validé

par une feuille de présence

Taux de satisfaction

Nouveau programme 2025

Tarif / Coût stagiaire

-
la responsabilisation instrumentale : « c'est la Caf qui s'est trompée, alors assumez vos erreurs… »
-
le rejet : « ce n'est pas mon problème, je ne veux pas le savoir »
-
ou encore, les menaces, la mauvaise foi, les attaques, les refus, les jugements péremptoires.

Méthodes mobilisées

Modalités d'animation participatives
Ce module sera animé de manière active et participative : basé sur l'expérience des agents, il alterne théorie et pratique et propose des exercices individuels et collectifs.
Il s'agit de de professionnaliser l'approche déployée en vue d'aider l'agent à gagner en assurance.
Des tests de positionnement viendront favoriser les réflexions sur les pratiques personnelles et collectives.
Les jeux de rôles viendront concrétiser les pratiques et transposer les méthodes.
Les échanges entre collègues d'une même équipe permettront d'engager l'harmonisation des pratiques, essentielle pour la cohérence du service vis-à-vis des allocataires.

Outils pédagogiques variés et impliquants
- Tests d'autoévaluation des compétences de communication
- Exercice : savoir bien répondre aux critiques et aux objections du débiteur
- Exploitation des situations vécues par les participants – Jeux de rôle
- Bonnes pratiques pour mener un entretien de manière assertive
- Guide d'aide à la réponse aux incivilités

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
