Intra CL

Public

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

Catégorie

Offre de l'EGOC

Tarifs

Modalités d'animation

Présentiel

Formateur

GCR Organisation

Effectif

Un groupe d'agents CAF

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

Gestion des entretiens avec des allocataires en situation difficile - Normandie

MAJ : Mercredi 18 novembre 2026

Objectif professionnel

Savoir gérer un entretien avec des allocataires en situations difficiles

Contenu

Jour 1

Thèmes	Scénario pédagogique et contenus	Durée	Modalités d'animation	Supports pédagogiques
Ouverture du stage Présentation des objectifs Recueil des attentes des participants				
La communication inter-individuelle (rappels)	Le principe de la communication Le non verbal Les pièges de la communication La formation des opinions	1 h 00	Exposé discussion Exercices individuels et de sous-groupes	Transmission de messages Les mots flous Les préjugés
Les besoins individuels et les motivations	Les besoins et motivations La pyramide de Maslow Reconnaître l'expression des besoins et s'adapter	1 h 00	Exposé discussion Test auto administré	Test Maslow Motivations au travail
Les bonnes attitudes de communication lors d'un entretien	Les techniques verbales Les attitudes de Porter, l'empathie Les attitudes à éviter L'accueil de l'allocataire Le positionnement lors de l'entretien	1 h 00	Exposé discussion Test individuel Exercice en binômes sur la reformulation	Test Porter
Pause méridienne				
Les bonnes attitudes de communication	Les stratégies de communication, le contrat de communication L'affirmation de soi, l'assertivité Clore un échange	1 h 00	Exposé discussion Exercices individuels et de sous-groupes	Test individuel
La communication	La conduite d'un entretien avec une personne en difficulté ✓ Développer une écoute active ✓ Poser les limites de l'entretien ✓ Maîtriser un échange	2 h 00	Jeux de rôles Débriefing collectif Conseils personnalisés	Grille d'observation

Jour 2

Thèmes	Scénario pédagogique et contenus	Durée	Modalités d'animation	Supports pédagogiques
La gestion des émotions	Recueil d'expériences Les émotions universelles Emotions et cognition Identifier les émotions pour les gérer	1 h 30	Exposé discussion Test individuel	L'intelligence émotionnelle Test « les petites voix »
La gestion des émotions sur le plan institutionnel	L'expression des émotions à postériori Le debriefing psychologique L'analyse des pratiques	1 h 30	Exposé discussion Etudes de cas en sous-groupes	Etudes de cas « extraits de debriefings »
Pause méridienne				
Communiquer avec une personne en grande difficulté	Conduire un entretien en gérant ses émotions et en restant dans un cadre professionnel.	2 h 00	Jeux de rôles	Grille d'observation
Le stress et sa gestion	Les mécanismes du stress et leurs effets Les techniques de relaxation	1 h 00	Exposé discussion	Le stress
Bilan de la formation				

Méthodes mobilisées

- Apports de notions psychologiques sur le suicide, le deuil, la souffrance psychique, l'estime de soi et la responsabilité, les conduites addictives et les conduites à risque.

- Approche pédagogique participative : analyse partagée d'expériences vécues.

- Outil de positionnement sur mesure sur la posture professionnelle

- Test « attitudes de porter en entretien »

- Jeux de rôles et simulations d'entretiens difficiles : analyse constructive et réitération des exercices pour mesurer le chemin parcouru

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**
