Intra CL

Prévention et gestion des entretiens difficiles, des incivilités et de l'agressivité

MAJ : Samedi 12 septembre 2026

Public

Gestionnaire conseil

Pré-requis

Aucun pré-requis

Modalités pratiques

Durée prévisionnelle : 2 jours - 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

Chantiers locaux
Présentiel
Formations
Relation de service

Tarifs

325.00

Modalités d'animation

Présentiel

Formateur

Formateur expert

Effectif

1 groupe de 12 agents Caf maximum

Objectif professionnel

Savoir gérer un entretien avec des allocataires en situations difficiles

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

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

Taux de satisfaction

En 2024 : 69% (12 stagiaires)

Tarification

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

Tarif / Coût stagiaire

325.00

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