Gérer ses émotions dans la relation allocataires

MAJ : Mardi 17 novembre 2026

Public

Agents des CAF en relation avec les allocataires

Pré-requis

Aucun

Modalités pratiques

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

Offre de l'EGOC

Tarifs

Modalités d'animation

Présentiel : 2 jours soit 14 heures

Formateur

Formateur expert

Effectif

Un groupe de 12 agents Caf maximum

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

Objectif professionnel

Etre capable de gérer ses émotions dans la relation allocataire.

Contenu

Définir et comprendre l'Intelligence émotionnelle au travail :

o Définir l'intelligence émotionnelle

o Décrypter le langage des émotions

o Réaliser son autodiagnostic d'IE

Ø Réguler ses émotions fortes

Ø Expérimenter des exercices d'équilibre émotionnel

Ø Appréhender la notion d'empathie

Ø Clarifier les relations entre émotions et communication

Ø Expérimenter des méthodologies de communication assertive

Ø Réaliser son plan d'action individuel

Méthodes mobilisées

Ø Alternance de temps d'apports courts et interactifs, d'échanges, et d'expérimentations individuelles et collectives

Ø Exercices et cas pratiques

Ø Expérimentation de méthodologies

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
