

## 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](http://www.egoc.org)

## Catégorie

Formations

## 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

# Gérer ses émotions dans la relation allocataires

MAJ : Vendredi 03 juillet 2026

## 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**

---