

**Date(s) :** Jeudi 1 octobre 2026 - Vendredi 2 octobre 2026

**Lieu :** Siège de la Caf d'Angoulême

<b>Evaluation des acquis pédagogiques :</b>	De 1 : sans connaissance à 6 : maîtrise du sujet	
	<b>Avant la formation</b>	<b>Après la formation</b>
Appréhender la notion d'intelligence émotionnelle et ses enjeux dans le cadre professionnel et la relation allocataires		
Comprendre le fonctionnement des émotions et leur rôle dans la relation de service		
Identifier ses propres déclencheurs émotionnels dans la relation avec les allocataires		
Mobiliser des techniques de régulation émotionnelle en situation		
Adopter une posture empathique avec l'allocataire		
Désamorcer les situations de tension ou d'agressivité		
Développer une hygiène émotionnelle durable dans sa pratique professionnelle		

<b>Evaluation de la mise en œuvre :</b>	de 1 insuffisant à 5 excellent
Moyens pédagogiques, documentation, supports, durée	
Animation – Pédagogie - Compréhension	
Organisation matérielle	
Echanges dans le groupe	
Satisfaction par rapport aux attentes initiales de la formation	

<b>Points positifs de la formation</b>

<b>Points à améliorer de la formation</b>

<b>Satisfaction globale de la formation</b> Note de 1 à 10	<b>Perspectives d'application des acquis en situation de travail</b>
<b>Votre espace Libre expression</b>	