

Public cible :

Gestionnaire conseil, agent
accueil Caf

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

Programmation :

Chantiers locaux

TARIF / COÛT STAGIAIRE

:
325 €

Modalités animation :

Présentiel

Intervenant :

Formateur expert

Effectif :

1 groupe de 12 agents Caf
maximum

**Taux de satisfaction /
appréciations stagiaires :**

En 2024 : 69% (12
stagiaires)

Tarifcation :

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

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

MAJ : Lundi 09 mars 2026

Objectifs professionnels :

Savoir gérer un entretien avec des allocataires en situations difficiles

Objectifs - Aptitudes et compétences visées et évaluées :

- Maîtriser les étapes de l'entretien et conclure efficacement
- Gérer les situations conflictuelles
- Gérer son stress et ses émotions en situation d'accueil

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

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



Entente du **G**rand **O**uest et du **C**entre
pour le perfectionnement des personnels
des caisses d'Allocations familiales

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**