

Public

Tout agent Caf exerçant
des missions d'accueil.

Pré-requis

Exercer des missions
d'accueil allocataires

Modalités pratiques

Durée : 2 jours consécutifs
- 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

Tarifs

Modalités d'animation

Présentiel.

Formateur

Formateur expert

Effectif

Un groupe d'agent Caf

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

Gestion des entretiens avec des allocataires en situations difficiles

MAJ : Vendredi 28 août 2026

Objectif professionnel

Savoir gérer un entretien avec des allocataires en situations difficiles

Contenu

Comprendre les mécanismes de vulnérabilité

- Les impacts émotionnels sur la relation et les réactions fréquentes : repli, confusion, agitation, colère, agressivité, demande excessive

- Les besoins cachés derrière les comportements difficiles

- Les signaux faibles avant la montée de tension

• Analyse de situations vécues

• Décryptage de comportements complexes

Adopter la bonne posture professionnelle

- La juste distance : empathie sans absorption émotionnelle

- L'impact du langage non verbal : une posture calme, stable et rassurante

- Écoute active et reformulation

- Les attitudes qui aggravent la tension

• Jeux de posture

• Reformulation de propos chargés émotionnellement

Poser un cadre clair et assertif

- L'importance du cadre rassurant

- Les étapes de la trame de l'entretien

· La communication assertive :

- o Dire non avec fermeté et respect
- o Recadrer sans confrontation
- o Reprendre la main sur un entretien qui déborde

• Mises en situation

• Entraînement aux formulations assertives

Gérer ses émotions et désamorcer les tensions

- Déclencheurs personnels et réactions automatiques
- Techniques de recentrage pendant l'entretien
- Les étapes de l'escalade conflictuelle
- Gestion de ses émotions après l'entretien :
 - o Prendre du recul
 - o Identifier ses points d'amélioration
 - o Partager l'information utile avec l'équipe

• Auto-diagnostic émotionnel

• Techniques de respiration et recentrage express

• Jeux de rôle

• Synthèses des réactions efficaces dans les situations les plus fréquentes

Méthodes mobilisées

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**
