Intra CL
Inter SR

### Public

1 groupe d'agents CAF
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
Relation de service

### Tarifs

355.00

### Modalités d'animation

En présentiel, 2 jours

### Formateur

Formateur expert

### Effectif

Minimum : 6 stagiaires /
Maximum : 12 stagiaires

### Taux de satisfaction

Nouveau programme 2026

### Tarification

INTRA - Coût jour prévisionnel : 1 000 € TTC

INTER - Coût stagiaire 6/7 participants : 355 €

# Gestion des entretiens avec des allocataires en situations difficiles

MAJ : Vendredi 06 novembre 2026

## Objectif professionnel

Développer ses capacités à anticiper, prévenir et réagir lors des entretiens à forte connotation affective

## Contenu

Cette formation de **deux jours** accompagne les agents CAF dans l'accueil des publics dits « spécifiques ». Elle vise à mieux comprendre les situations, besoins et émotions des allocataires afin d'adapter sa posture professionnelle, prévenir les incompréhensions et garantir un accueil inclusif, respectueux et équitable.

Les participants identifient leur périmètre d'intervention, développent leur empathie et prennent conscience de l'influence des stéréotypes et des représentations sur la relation d'accueil. Ils apprennent également à anticiper les difficultés et à construire des réponses professionnelles adaptées.

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier les compétences, postures et responsabilités liées à l'accueil.
- Comprendre le point de vue et les besoins des allocataires.
- Développer une posture empathique et inclusive.
- Repérer l'influence des stéréotypes, préjugés et discriminations.
- Anticiper les émotions et les situations difficiles.
- Adapter leurs comportements et leurs réponses professionnelles.
- Mobiliser l'écoute active, la reformulation et l'intelligence collective.
- Construire des « cartes réflexes » directement utilisables en situation d'accueil.

## Méthodes mobilisées

La formation alterne apports théoriques, réflexions individuelles, échanges de pratiques, travaux en sous-groupes et méthodes collaboratives. Elle s'appuie notamment sur le world café, la définition de personae, un jeu de cartes sur les stéréotypes, des études de situations, des exercices d'écoute active et le co-développement à partir de situations réelles.

8/9 participants : 270 €
10/12 participants : 245 €

**Tarif / Coût stagiaire**

355.00

Les acquis sont évalués tout au long de la formation par les échanges, les mises en pratique, les productions collectives, les débriefings et les temps d'auto-évaluation. En fin de parcours, chaque participant identifie un premier pas concret à mettre en œuvre dans sa pratique professionnelle

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**