Intra CL

Public

"Agents CSU,
Gestionnaires conseil qui assurent l'accueil

Pré-requis

Aucun pré-requis

Modalités pratiques

En présentiel sur trois jours
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

Modalités d'animation

En présentiel, 3 jours

Formateur

Formateur expert

Effectif

1 groupe d'agents Caf

Accompagner les professionnels en relation avec les allocataires

MAJ : Samedi 07 novembre 2026

Objectif professionnel

Permettre aux professionnels d'adapter leur posture et leur communication aux différents profils d'allocataires afin de prévenir les incompréhensions et les tensions, tout en maintenant une relation de service claire, contenante et professionnelle.

Contenu

Les agents de la Relation de Service sont régulièrement amenés à accueillir des allocataires aux parcours et aux besoins variés : personnes en situation de handicap, notamment psychique, primo-arrivants allophones, personnes en situation d'illettrisme, victimes de violences conjugales ou sortant de détention.

Cette formation leur permet de mieux comprendre ces situations sensibles et d'ajuster leur communication sans perdre leur cadre professionnel. Elle aborde à la fois l'accueil inclusif, l'écoute, l'empathie, la gestion des émotions, la prévention des tensions et la conduite d'entretiens difficiles.

Les participants travaillent à partir de situations professionnelles concrètes afin de passer d'une réaction immédiate à une analyse structurée : observer les faits, comprendre les besoins, identifier les émotions, clarifier le cadre et choisir une réponse adaptée. Une attention particulière est portée à la protection émotionnelle des professionnels et à la qualité de la conclusion de l'entretien.

Méthodes mobilisées

La formation repose sur une pédagogie active, expérientielle et collaborative. Elle alterne :

- Apports théoriques courts.
- Réflexions individuelles et pratiques réflexives.
- Partages de représentations et analyses de situations.
- Des pratiques d'intelligence collective
- Techniques d'expression et de verbalisation
- Outils d'exploration émotionnelle
- Intervision et débriefing d'expériences émotionnelles.

Taux de satisfaction

Nouveau programme 2026

Tarification

INTRA - Coût jour prévisionnel : 1 000 € TTC

Tarif / Coût stagiaire

- Temps d'inclusion et de déclusion à chaque demi-journée.

Les situations apportées par les participants constituent un support central pour favoriser l'appropriation des outils et leur transfert dans la pratique.

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