Intra CL
Inter SR

Public

Agents CAF

Pré-requis

Aucun pré-requis

Modalités pratiques

Durée : 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

Catégorie

Offre de l'EGOC
Relation de service

Tarifs

420.00

Modalités d'animation

Formation en présentiel

Formateur

Formateur expert

Effectif

Minimum : 6 stagiaires /
Maximum : 12 stagiaires

Optimiser sa coproduction téléphonique

MAJ : Mercredi 18 novembre 2026

Objectif professionnel

Accroître la coproduction téléphonique afin de limiter le taux d'instance des dossiers en liquidation et d'optimiser le niveau de stock

Contenu

Les enjeux de la coproduction téléphonique *(Co-animation avec un référent de la Caf)*

Contextualiser la coproduction téléphonique

- Comment la coproduction s'inscrit dans le service à l'allocataire
- La démarche portée par la direction : conditions et moyens de mise en place
- Présentation des résultats du questionnaire de positionnement et analyse collective

Les outils de coproduction à disposition

- Les outils de restitution et de recherche d'information
- Le référentiel d'information : aller chercher l'information là où elle est

Pratiques et méthodologie de l'appel sortant

Recueil des pratiques et vécus des agents

- La place de la relation à l'allocataire dans la fonction GCA
- Le vécu de cette relation en physique et au téléphone
- La valeur ajoutée de la relation directe par rapport à l'écrit

Les étapes de l'appel sortant en coproduction

1 – Préparation de l'appel

- Identification de la cible et adaptation : allocataire ou tiers
- Modalités d'étude du dossier avant appel : points clés, temps dédié
- Préparation de la présentation : contexte, organisation du propos, mots clés, clarté de l'argumentaire
- Développer une démarche pédagogique en cas d'erreur ou d'oubli de l'allocataire

2 – Conduite de l'échange

Taux de satisfaction

Nouveau programme 2026

Tarification

INTRA - Coût jour prévisionnel : 1 200 € TTC

INTER - Coût stagiaire
6/7 participants : 420 €
8/9 participants : 320 €
10/12 participants : 290 €

Tarif / Coût stagiaire

420.00

- Les particularités de l'appel sortant : présentation, introduction
- Valoriser la démarche Caf auprès de l'allocataire
- L'impact du para-verbal (voix)
- Traduire le jargon en langage simple
- Canaliser l'expression de l'allocataire en situation délicate
- Soigner la prise de congé

3 – Restitution de l'information recueillie

- Les outils à disposition pour la restitution
- L'enjeu de la traçabilité sur la gestion globale du dossier
- L'intérêt collectif de la trace laissée

Études de cas pratiques *(Co-animation Caf et EGOC)*

Analyse de notes internes en binômes

- Repérer les informations coproductibles
- Identifier les outils à exploiter en fonction de l'information recueillie
- Rapprocher l'analyse de cas à sa propre pratique : « Qu'est-ce que j'aurais fait ou pas fait et pourquoi ? »

Mises en situation

Simulations d'appels en coproduction

- Travail en binômes avec ordinateur et vidéo pour visualiser l'exploitation des outils
- Cas concrets de coproduction entrante comme base de travail

Analyse critique des pratiques

- Points forts et axes de progrès sur deux dimensions :
  - L'axe « technique »
  - L'axe « posture »
- Accompagnement d'un référent Caf pour superviser l'approche technique

Définition des axes de progrès

- Axes de progrès individuels et collectifs
- Auto-évaluation des pratiques en coproduction selon un grille de supervision

Méthodes mobilisées

Méthode pédagogique active et participative

La pédagogie proposée sera active, participative et contribuera, par l'apport

de réponses et de repères concrets, à l'élaboration d'un savoir-faire partagé. La dynamique de l'équipe sera exploitée pour un échange sur les postures et des objectifs partagés. Des mises en situation viendront favoriser la transposition et l'analyse des postures de chacun et des regards croisés entre les participants. Les apports méthodologiques et pratiques seront directement exploitables dans le quotidien professionnel des participants.

La formation s'inscrit dans le respect des procédures qui existent au sein des Caf et sur lesquelles les professionnels fondent leurs pratiques.

La méthode proposée alterne apports notionnels, méthodologie, échanges, réflexion en groupe et sous-groupes et exercices pratiques. Des jeux et simulations permettent aux participants d'expérimenter et de s'approprier les méthodes présentées.

- Apports théoriques et pratiques

- Expérimentations avant apports notionnels ou après pour transposition et applications concrètes

- Exercices de simulations d'entretiens de négociation : analyse et décryptage en groupe

Enfin, la coanimation permet de :

- Répondre aux besoins des agents sur le plan technique et outils, avec une connaissance fine du contexte local
- Ancrer les apprentissages dans les pratiques réelles du service
- Faciliter l'appropriation de nouveaux réflexes en alliant fond (technique) et forme (posture)
- Renforcer la légitimité de la démarche auprès des équipes, portée conjointement par l'expertise pédagogique externe et l'expertise métier interne

Des outils ludiques et diversifiés seront proposés aux participants

- Jeux de rôles et simulations d'entretiens professionnels : analyse constructive
- Test de positionnement
- Fiches synthèses et memo sur les situations complexes récurrentes : attitudes et propos à éviter / attitudes et propos à privilégier
- Un livret pédagogique est remis à chaque participant à l'issue de la formation.

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
