Intra CL
Inter SR

Public

1 groupe d'agents CAF

Modalités pratiques

Durée : 2 jours soit 14 heures de formation
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 sur deux jours

Formateur

Formateur expert

Effectif

Minimum : 6 stagiaires /
Maximum : 12 stagiaires

Taux de satisfaction

Nouveau programme 2026

Professionnaliser sa réponse téléphonique

MAJ : Lundi 23 novembre 2026

Objectif professionnel

Comprendre l'intérêt d'un accueil téléphonique de qualité et parfaire sa pratique professionnelle, en travaillant la qualité de présence, la clarté du discours et la sécurisation de l'échange

Contenu

L'accueil téléphonique constitue souvent le premier contact entre l'usager et la CAF. Il contribue directement à l'image de l'organisme, à la compréhension des informations transmises et à la satisfaction de l'usager. La formation aide ainsi les participants à créer un climat de confiance, à cadrer efficacement l'échange, à clarifier la demande et à conclure l'appel de manière sécurisante.

Cette formation de deux jours vise à professionnaliser l'accueil téléphonique des CAF en développant une communication claire, empathique et sécurisante. Elle permet aux agents de mieux comprendre l'impact de leur posture, de leur voix et de leurs formulations sur la perception de l'usager et sur la qualité de la relation de service.

Enjeux et intérêts

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

- Situer leur rôle dans la qualité de l'accueil et de la relation de service.
- Identifier les spécificités d'un accueil téléphonique par rapport à un accueil en face à face.
- Structurer un appel selon les différentes phases : ouverture, exploration, reformulation, orientation et clôture.
- Utiliser une communication vocale adaptée : ton, rythme, articulation, intonation et sourire audible.
- Repérer les formulations qui peuvent couper l'échange ou générer de l'incompréhension.
- Reformuler les messages pour rassurer, clarifier et favoriser l'adhésion de l'usager.
- Cadrer leur champ d'intervention tout en maintenant une posture d'écoute et de respect.
- Identifier leurs points forts et leurs axes d'amélioration.
- Transférer les acquis dans des situations professionnelles concrètes.

Tarification

INTRA - Coût jour prévisionnel : 1 000 € TTC

INTER - Coût stagiaire
6/7 participants : 355 €
8/9 participants : 270 €
10/12 participants : 245 €

Tarif / Coût stagiaire

355.00

Cette formation constitue un levier d'harmonisation des pratiques et de développement de la qualité de service. Elle permet de renforcer un langage commun autour des fondamentaux de l'accueil, d'accompagner la montée en compétences des agents et de favoriser une amélioration durable des pratiques professionnelles.

Méthodes mobilisées

La formation repose sur une pédagogie active, participative et réflexive. Les participants sont régulièrement placés en situation d'observer, d'analyser, de pratiquer et de recevoir un retour constructif.

Elle alterne apports théoriques, quiz, réflexions individuelles, travaux en sous-groupes et échanges en plénière. Elle s'appuie également sur des analyses d'appels, des jeux de rôle, des exercices de reformulation, des auto-évaluations et des feedbacks. Les méthodes pédagogiques collectives et participatives permettent de relier les apprentissages à des situations professionnelles concrètes.

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
