Public cible :
1 groupe d'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

Programmation :
Chantiers locaux

TARIF / COÛT STAGIAIRE :
€

Modalités animation :
En présentiel

Intervenant :
Formateur expert

Effectif :
1 groupe d'agents Caf

Taux de satisfaction / appréciations stagiaires :
En 2024 : 84% (128 stagiaires) / en 2023 : 79 % (28 stag / 2 sessions)

Valoriser sa coproduction téléphonique-2024-[BC]

MAJ : Jeudi 23 novembre 2023

Objectifs professionnels :

Accroître sa coproduction téléphonique en posture de liquidation afin de limiter le taux d'instance et d'optimiser le niveau de stock

Objectifs – Aptitudes et compétences visées et évaluées :

- Redonner du sens à la pratique de coproduction téléphonique
- Professionnaliser l'appel sortant en coproduction
- Maintenir une qualité relationnelle dans les situations complexes
- Identifier les spécificités de l'appel sortant en coproduction et les outils à disposition
- Allier une posture pédagogique efficace avec une dimension relationnelle qualitative
- Identifier et mettre en place les attitudes contributives à la prévention des situations d'agression
- Réagir avec pertinence en situation et produire des réponses assertives, efficaces et partagées

Contenu :

Préalable :

Cette formation requiert de désigner en interne un référent qui sera en mesure de co animer cette formationavec le formateur (trice) Egoc

Un questionnaire d'auto-positionnement sur la pratique de co production téléphonique sera remis aux stagiaires en amont de la session

J1 : matin

Présentation des enjeux et du sens à donner à la pratique de coproduction téléphonique

Cette séquence doit permettre aux agents de contextualiser la coproduction téléphonique et de reposer le sens à y donner sur le plan institutionnel.

Elle se fera en co animation avec un référent interne afin de répondre aux besoins des agents sur le plan techniques et outils notamment :

- Comment la co production s'inscrit dans le service à l 'allocataire

- Les outils de coproduction informatiques à disposition : les outils de restitution et les outils de recherche d'information en lien avec le référentiel d'information

Présentation des résultats de réponse aux questionnaires et analyse collective

Méthodologie : cette séquence se déroule en favorisant l'expression du groupe afin de présenter les points ci-dessus de façon interactive. Ce point est essentiel à l'appropriation de l'information par les participants.

Des outils ludiques seront proposés pour faciliter l'expression sur la pratique professionnelle et le partage d'expériences

J1 après-midi

Les spécificités de l'appel sortant en co production téléphonique (Rappels)

Les étapes d'un appel sortant en co production téléphonique :

- 1 – Préparation de l'appel : les points à anticiper au regard du dossier
- 2 – Conduite de l'échange : étapes
- 3- Restitution de l'information : modalités

La gestion des situations délicates : apports sur les outils de gestion de conflit, les techniques de prise de recul, la gestion des émotions

J2 : matin (Co animation Caf et EGOC)

- Présentation de l'outil « prise d'information » : modalités et bénéfices d'utilisation

Ce temps a pour objectif de favoriser les échanges entre agents pour un partages de pratiques : les agents qui y ont recourt régulièrement (points positifs) et ceux qui freinent (pour quelles raisons)

- Études de cas pratiques

IMPORTANT- Modalités : des notes internes/PIRA sélectionnées par le référent seront remises aux participants qui les analyseront en sous-groupes afin :

- de repérer les informations co productibles ou pas.
- d'identifier les outils à exploiter en fonction de l'information donnée par

l'allocataire pour chaque note.

- de rapprocher cette analyse de cas à sa propre pratique : « qu'est-ce que j'aurais fait ou pas fait et pourquoi ? »

Cette séquence permet de croiser les différentes pratiques, de prendre du recul et le cas échéant identifier très concrètement les avantages de la co production

J2 : après-midi

Mises en situations et cas concrets

Des cas de coproduction entrante seront sélectionnés et proposés aux participants comme base de travail dans l'échange à l'allocataire. Les participants identifieront les situations qui leur posent problème et qui permettront de s'entrainer :

- à interrompre
- à canaliser, recadrer
- de développer de l'assertivité en cas de conflit
- de savoir conclure
- … et d'autres selon les besoins exprimés

Des binômes seront constitués afin de simuler un appel en coproduction.

Une analyse critique des points forts et axes de progrès sera réalisée pour chaque situation ; les 2 axes de travail retenus seront :

- l 'axe « technique »
- l'axe « posture »

Elle permettra de définir en fin de session des axes de progrès individuels et collectifs

L'accompagnement d'un référent CAF pour superviser l'approche technique de l'appel permettra une analyse plus complète qui alliera fond et forme. L'appropriation de nouveaux réflexes s'en trouvera facilitée.

Une grille d'autoévaluation des pratiques en coproduction (11 items) sera soumise aux participants.

Elle permettra aux TC de se repérer dans leur pratique en s'auto évaluant grâce à cet outil

Méthodes mobilisées :

- Méthode participative : échanges permanents avec le groupe
- Apports théoriques
- Jeux et exercices pratiques en groupe
- Prise en compte des réalités « terrain »
- Analyse de vidéos

MÉTHODES D'EVALUATION

Au terme de la formation, un QCM d'auto-positionnement individuel est soumis aux participants afin de mesurer la progression de leur pratique. Ce QCM a été renseigné également en amont de la formation (cf paragraphe suivant « Méthodologie »)

Grille d'autoévaluation des pratiques en coproduction (11 items) à renseigner aux participants afin d'identifier la progression et/ou acquisition de nouvelles compétences

Évaluation à chaud de la formation

Remise d'un support pédagogique : livret du stagiaire

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