



Entente du **G**rand **O**uest et du **C**entre  
pour le perfectionnement des personnels  
des caisses d'Allocations familiales

**Public cible :**

1 groupe d'agents GCA -  
CSU

**Pré-requis :**

Pas de prérequis

**Modalités pratiques**

**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](http://www.egoc.org)

**Programmation :**

Chantiers locaux

**TARIF / COÛT STAGIAIRE**

:  
300 €

**Modalités animation :**

4 jours en présentiel +  
4h30 de modules E-Learning

**Intervenant :**

Formateur expert

**Effectif :**

14 agents

# 2024-Parcours GCA/CSU - CAF44-CAF

## 85

MAJ : Mardi 02 avril 2024

**Objectifs professionnels :**

Acquérir des compétences nécessaires pour garantir un accueil de qualité

**Objectifs - Aptitudes et compétences visées et évaluées :**

- Rédiger des e-mails en conformité avec la charte rédactionnelle de la Cnaf
- Organiser ses idées selon un plan qui facilite la lecture et la compréhension des informations
- Personnaliser l'e-mail pour le rendre plus accessible
- Appliquer les critères de lisibilité pour rédiger des phrases simples et claires
- Identifier les leviers pour adapter sa posture au regard des situations de travail rencontrées
- Prendre du recul sur sa pratique professionnelle
- Développer ses capacités à communiquer : affirmation de soi
- Renforcer ses compétences et son identité professionnelle, enrichir les pratiques grâce aux interactions avec les participants
- Maîtriser les méthodes et process au profit d'une relation client-usager de qualité
- Adopter les principes de communication relationnelle
- Maîtriser des outils de communication afin d'apaiser une situation
- Réaliser un appel sortant avec professionnalisme
- Apporter une information fiable en s'assurant de sa bonne compréhension par l'allocataire

**Contenu :**

**Les agents vont suivre les modules E - Learning suivants (ouverture du 02/04/2024 au 28/06/2024)**

- Syfadis : Module Approche de l'interculturalité - 2 heures
- Syfadis : Module Gestion des incivilités - 2 heures
- Lien review : Module Accueil du public - 30 mn

---

**22 mai 2024 : Atelier " Répondre clairement et efficacement à un allocataire par e-mail "**

Rédiger vite des e-mails adaptés au lecteur, faciles à lire et à comprendre

- Connaître les spécificités de la communication par e-mail
  - Atouts et risques de la communication par e-mail
  - L'objectif du message
  - Les attentes du lecteur
- Structurer son e-mail
  - Un objet précis et percutant
  - Le plan OREDO : pour organiser son message
  - La phrase finale pour obtenir une réponse
- Rédiger un message clair et facile à comprendre
  - Mise en page et typographie
  - Les critères de lisibilité : longueur et structure des phrases
  - Les formulations à privilégier et les expressions à éviter
- Entretenir une relation courtoise et privilégiée avec son lecteur
  - L'emploi des pronoms
  - Les formules d'appel et de politesse

---

**05 juin 2024 : Atelier " Comprendre et adapter sa posture professionnelle "**

Comprendre la notion de posture professionnelle et savoir l'appliquer dans l'exercice de sa mission professionnelle de GCA

Favoriser la prise de poste au sein d'une équipe GCA par suite du suivi du parcours formation préalable

- Thème 1 : La posture professionnelle

Objectif : identifier les composantes de la posture du GCA et ce qu'elles requièrent en termes de savoir être

- Thème 2 Agilité et flexibilité pour répondre aux évolutions du

### métier de GCA

Objectifs : prendre du recul sur la réalisation des tâches et gérer la charge cognitive ( dossiers complexes, urgences, dysfonctionnements informatiques...)

- Thème 3 : Une communication efficiente : être assertif (affirmation de soi, se faire confiance)

Objectif : savoir solliciter, alerter, accepter les remarques en développant de la proactivité et une approche constructive des relations interpersonnelle et d'équipe

- Thème 4 Traitement des dossiers : posture en liquidation

Objectif : Allier la dimension technique de traitement du dossier allocataire aux pratiques proactives permettant réduire le délai de démarche (coproduction téléphonique, appels indus, mise en instance...)

---

**05 juin 2024** - Module Debriefing et appropriation - 2 h - Intervenants Caf gca et manager RS

---

### **26 juin 2024 : " Atelier Savoir accueillir "**

**Besoins matériels** : équipement pour mises en situation téléphoniques (pc équipés de softphone - 2è salle si possible l'après-midi)

Maîtriser les bases d'un accueil de qualité professionnelle

Séquence	Contenu	Méthodes pédagogiques
<b>Accueil groupe</b>	Emargement Présentation météo du jour programme L'arbre des attentes	
<b>Les bases de l'accueil</b>	Les fondamentaux de l'accueil usager Les savoir-être et savoir-faire requis en accueil Les consignes entreprise à disposition	Active/Informative <b>Brainstorming et analyse de pratique</b>
<b>Accueillir la demande d'un Usager</b>	Les attentes et besoins de l'Usager Les profils types des Usagers	Active/informative

<b>Déroulement d'un entretien</b>	Les étapes clé d'un entretien en face à face Les erreurs à éviter Les bonnes pratiques	Active/informative
<b>L'impact émotionnel en accueil</b>	Identifier les situations difficiles à vivre en accueil Nommer le ressenti associé Comprendre le mécanisme émotionnel	Active/informative <b>Photolangage</b> <b>Analyse de pratique</b>
Pause méridienne		
<b>Réactivation</b>	Emargement Questions-réponses	
<b>Gérer les situations délicates</b>	Repérer les signes avant-coureurs pour anticiper les réactions des allocataires Gérer des situations d'accueil dans les situations difficiles récurrentes Faire face à l'agressivité des interlocuteurs Retrouver son calme après une situation d'incivilité grâce à la respiration	Active/Informative <b>codéveloppement</b>
<b>Mise en pratique</b>	Accueillir avec professionnalisme et gérer efficacement les situations difficiles : Débriefts Déterminer les axes d'amélioration	Active Simulations téléphoniques
<b>Débrief de la journée</b>	Echanges, questions-réponses Evaluation à chaud Remise du support de formation	

### 27 juin 2024 : " Atelier Gérer un entretien "

**Besoins matériels** : équipement pour mises en situation téléphoniques (pc équipés de softphone - 2è salle si possible l'après-midi)

Connaître et mettre en œuvre les principes de base d'un entretien téléphonique

Séquence	Contenu
<b>La relation téléphonique à la Caf</b>	Les enjeux de la communication téléphonique à la CAF : * Positionner son rôle d'Agent/Technicien au sein de l'organisme. Qui ? Quoi ? Pourquoi ? * Les attentes et besoins de l'allocataire
<b>Les spécificités de la communication téléphonique</b>	Les fondamentaux de la communication orale : *Identifier les points essentiels de la communication orale (schéma de Jacobson) *Expérimenter par le jeu la complexité de la communication orale (cadre de référence) *Débriefing
<b>Introduction de l'appel</b>	Présenter l'objet de son appel Rappeler le contexte Formuler des demandes claires et explicites

<b>Analyser la situation</b>	Adapter son questionnement à son interlocuteur Identifier et lever les incompréhensions
<b>Conclure efficacement son appel</b>	Récapituler en reformulant le besoin (informations manquantes) Valider la bonne compréhension par l'allocataire Prendre congé avec professionnalisme
<b>Mises en situation téléphoniques</b>	<b>Jeu de rôles :</b> Réalisation d'appels types avec prise en compte des éléments abordés en utilisant une grille d'observation (Selon la taille du groupe : en trinôme ou observation groupée)
<b>Débrief de la journée</b>	Reprise des notions abordées Echanges, questions-réponses Evaluation à chaud Remise du support de formation

#### **Méthodes mobilisées :**

Travail en sous-groupe : debriefing et mise en commun , Photolangage, Atelier de codéveloppement, Études de cas, Simulations : résolution de problèmes

Mises en application sur des cas concrets : exploitation de courriels Caf, nombreux exercices, individuels et en groupes, Documentation sous forme de livret remis à chaque stagiaire le jour de la formation ou envoyé par e-mail, Pédagogie participative et active

Exposé théorique et mise en situation professionnelle (jeux de rôles)

Supports de 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**