

**Intra CL**

**Public**

1 groupe d'agents CAF 44

**Pré-requis**

Aucun

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

**Catégorie**

Chantiers locaux

**Tarifs**

**Modalités d'animation**

En présentiel

**Formateur**

KEY FORM - LAGATHU  
Louis

**Effectif**

1 groupe d'agents Caf 44

**Taux de satisfaction**

NOUVEAU PROGRAMME  
2025

**Tarif / Coût stagiaire**

## 2025-Professionaliser sa réponse en accueil physique et téléphonique-P58-Caf 44

MAJ : Mercredi 20 mai 2026

### Objectif professionnel

Comprendre les enjeux de la relation téléphonique avec les allocataires et gérer les appels avec efficacité face à toutes les situations

### Contenu

Séquence	Contenu
<b>Accueil groupe</b>	Emargement – Présentation météo du jour programme - L'arbre des attentes - Levée des craintes
<b>La relation téléphonique à la CAF</b>	Les enjeux de la communication téléphonique à la CAF : *Positionner son rôle d'Agent/Téléconseiller au sein de l'organisme (Qui ? Quoi ? Pourquoi ? ) *Les obligations du Gestionnaire conseil
<b>Comprendre les attentes des allocataires</b>	Définir l'expérience client Le cycle de vie de l'allocataire Les attentes et besoins de l'allocataire
	Qui ? Quoi ? Pourquoi ? Lister les demandes récurrentes et les difficultés rencontrées
<b>Les bases de la communication</b>	Schéma de Jakobson Les freins à la communication Les bonnes pratiques (langage positif)
Pause méridienne	
<b>Réactivation</b>	Emargement Questions-réponses Energizer
<b>Suivre une trame d'entretien téléphonique</b>	La réception téléphonique, transmettre une image professionnelle ; utiliser une charte d'appel : • Utiliser une trame d'appel ; pourquoi, comment ? • La découverte • L'écoute active • La reformulation • Réponse valorisée • Validation de la bonne compréhension • Conclusion et prise de congé Directivité et personnalisation : pour allier efficacité et humanité.
<b>Appliquer l'écoute active et la reformulation</b>	Techniques d'écoute et de reformulation : simple, miroir, valorisante – mise en pratique par binômes
<b>Debrief journée1</b>	Echanges, questions-réponses
<b>J2</b>	
<b>Réactivation</b>	Emargement Reprise des éléments de la veille ; questions-réponses

<b>Apporter une réponse adaptée à la demande et la valoriser</b>	- L'importance d'utiliser le vocabulaire conventionnel au téléphone - Focus sur la formulation positive des phrases <b>Exercice</b> : Réaliser un tableau récapitulatif de toutes les possibilités de réponses formulées positivement
<b>Adapter sa posture face aux allocataires (hors tension)</b>	Études de cas : usager pressé, désorienté, calme ; Choix d'attitudes adaptées
<b>Les situations difficiles rencontrées au téléphone</b>	Post-it/échanges Sur la base des expériences précédentes, lister des exemples de situations difficiles en mettant en avant ce qui a posé difficulté : * identifier des situations difficiles en relation client-usager = partager des exemples de situations vécues * cartographier les principales situations conflictuelles
<b>Maîtriser l'échange complexe</b>	Comprendre la formation d'un conflit L'état émotionnel de l'allocataire Faire face efficacement aux allocataires véhéments
Pause méridienne	
<b>Réactivation</b>	Emargement - Questions-réponses - Energizer
<b>Mise en pratique guidée</b>	Traiter des appels avec professionnalisme et gérer efficacement les situations difficiles : Appels – Ecoutes – Débriefs Déterminer les axes d'amélioration
<b>Débrief de la journée</b>	Echanges, questions-réponses Evaluation à chaud - Remise du support de formation



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

---

## Méthodes mobilisées

Exposé théorique et mise en situation professionnelle

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



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

---

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**

---