

Intra CL



Public

Un groupe d'agents Caf
35

Modalités pratiques

1 jour par groupe, soit 2 x
0,5 jours en présentiel
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

Chantiers locaux
Présentiel

Tarifs

Modalités d'animation

Présentiel

Formateur

CHEVALLIER Caroline

Effectif

Taux de satisfaction

Tarifification

975 € jour

Tarif / Coût stagiaire

Entretien téléphonique GCA Handicap - Caf 35

MAJ : Mercredi 20 mai 2026

Objectif professionnel

Structurer la posture professionnelle de l'agent par une approche méthodologique de l'entretien par téléphone

Contenu

Module 1 (1/2 journée)

Echanges sur les situations difficiles
Les attentes de l'allocataire
La différence entre compassion et empathie (pour prendre du recul)
Les réactions de défense
L'assertivité : instaurer un dialogue équilibré et traiter avec les bons éléments de langage le panel des réactions de défenses des allocataires

Module 2 (1/2 journée)

Les étapes de l'entretien téléphonique : maintenir une posture professionnelle
L'impact de la communication non verbale
Les émotions : les reconnaître, les accueillir et les gérer
Etude de situations vécues par les participants

Méthodes mobilisées

La formation est basée sur des cas concrets. La pédagogie 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'appropriier les méthodes présentées. Les apports méthodologiques et pratiques seront directement exploitables dans le quotidien professionnel des participants.

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**
