

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

## Catégorie

Chantiers locaux  
Présentiel

## Tarifs

## Modalités d'animation

Présentiel

## Formateur

CHEVALLIER Caroline

## Effectif

## Taux de satisfaction

## Tarifcation

975 € jour

## Tarif / Coût stagiaire

# Entretien téléphonique GCA Handicap - Caf 35

MAJ : Dimanche 05 juillet 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'approprier 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**

---