

Intra CL



## Public

un groupe de GCA

## Modalités pratiques

Durée : 2 jours  
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

NIVOLLE Catherine

## Effectif

## Taux de satisfaction

## Tarif / Coût stagiaire

# Gérer un appel sortant sur RDV

MAJ : Vendredi 03 juillet 2026

## Objectif professionnel

Renforcer sa posture professionnelle lors d'un entretien en appel sortant sur RDV

## Contenu

Séquence 1 : « Les enjeux de la relation de service »

- Les avantages du contact direct à l'allocataire
- La valeur ajoutée de la pro activité
- Les attentes de l'allocataire : état d'esprit, niveau d'exigence, besoin de reconnaissance, perception du niveau de la réponse apportée (complète, incomplète)

Séquence 2 : « La conduite d'un appel sortant sur RDV »

- Les préalables : disponibilité, présentation, sourire dans la voix
- Présentation du professionnel et du contexte d'appel
- Déroulement de l'entretien : méthodologie et progression
- La maîtrise du temps : une opportunité d'efficacité plus qu'une contrainte
- Maîtriser la conduite de l'échange : recentrer, rassurer, expliquer, savoir différer une réponse et proposer un rappel
- Conclure l'entretien : synthétiser en rappelant les temps forts de l'entretien et les suites éventuelles qui en découlent pour l'allocataire
- 

Séquence 3 : « Pratiques spécifiques »

- Mesurer l'impact du para verbal dans la relation
  - L'écoute active : ne pas interrompre, reformuler et questionner, faire préciser
  - Gagner en assertivité : méthodes et outils pour recentrer l'entretien avec diplomatie, faire patienter
- Promotion des télé procédures : savoir argumenter en donnant du sens pour l'allocataire
- Mettre fin à l'échange, savoir conclure en situation délicate
  - Mettre à profit l'échange pour faire le tour du dossier, aller au-delà du besoin 1er : expliquer, valoriser cette démarche pour la gestion du

dossier

#### Séquence 4 : « La gestion des émotions »

- Identifier les situations les plus impactantes émotionnellement
- Gérer la charge mentale
- Garder une posture neutre en toute circonstance
- Prendre du recul et relativiser

### Méthodes mobilisées

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**

---