Intra CL

Public

1 groupe d'agents CAF

Pré-requis

Formation à destination des Gestionnaires conseil allocataires

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

Offre de l'EGOC

Tarifs

Modalités d'animation

En présentiel

Formateur

Formateur expert

Effectif

Agents Caf

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

2024-Valoriser sa co production téléphonique - CAF 01

MAJ : Mardi 17 novembre 2026

Objectif professionnel

Redonner du sens à la pratique de coproduction téléphonique Professionnaliser l'appel sortant en coproduction Faciliter le rapprochement du flux de production et du flux relationnel

Contenu

1er temps : préparation de la formation (0,5 jour en option) :

- Réunion à distance (2 heures environ) qui a pour objectif :
- De présentateur le dispositif de formation et ses spécificités
- De découvrir le contexte de la Caf en lien avec la co production et les appels sortants
- D'expliciter la démarche de co animation
- D'organiser l'envoi du questionnaire de positionnement aux agents, en amont de la formation
- Participants : les référents techniques, les manageurs de proximité et le responsable de service
- Temps d'analyse, par la formatrice, des résultats des questionnaires suite à son envoi aux agents

CONTENU PEDAGOGIQUE

J1 : MATIN (Co animation avec un référent de la Caf)

PRESENTATION DES ENJEUX DE LA COPRODUCTION TELEPHONIQUE

Cette séquence doit permettre aux agents de contextualiser la coproduction téléphonique et de reposer le sens à y donner sur le plan institutionnel.

Elle se fera en co animation avec un référent interne afin de répondre aux besoins des agents sur le plan techniques et outils notamment.

- Comment la co production s'inscrit dans le service à l 'allocataire : les conditions et moyens de mise en place à la CAF, démarche reprise et portée par la direction, information et formation

- Les outils de coproduction informatiques à disposition : les outils de restitution et les

outils de recherche d'information en lien avec le référentiel d'information (aller chercher l'info là où elle est, pas forcément auprès de l'allocataire) ;

Cette séquence se déroule en favorisant l'expression du groupe afin de présenter les points ci-dessus de façon interactive . Ce point est essentiel à l'appropriation de l'information par les participants.

Présentation des résultats de réponse aux questionnaires et analyse collective

J1 : APRES_MIDI (EGOC)

RECUEIL DES PRATIQUES ET VECUS DES AGENTS AVEC LES ALLOCATAIRES AUJOURD'HUI

- Quelle place a aujourd'hui la relation à l'allocataire dans le contenu de la fonction GCA (gestionnaire conseil allocataire ?

- Comment est vécue cette relation à la fois en physique et au téléphone ?
- Quelle différence et/ou valeur ajoutée présente cette relation directe et par rapport à un écrit (note interne)

LES SPECIFICITES ET ATOUTS DE L'APPEL EN CO PRODUCTION

Les étapes d'un appel sortant en co production téléphonique

1 – Préparation de l'appel

- Identification de la cible et adaptation : allocateur ou tiers

- Définir les modalités d'étude du dossier avant appel : points clés, temps dédié
- Préparer la présentation de la raison de l'appel : le contexte de l'appel, l'organisation du propos, les mots clés, la clarté de l'expression et de l'argumentaire
- Développer une démarche pédagogique si erreur ou oubli de l'allocataire (où comment lui éviter de la reproduire)

2 – Conduite de l'échange

- Rappel des particularités de l'appel sortant : présentation, introduction

- Valoriser la démarche CAF pour l'allocataire : identification d'arguments

- Rappeler l'impact du para verbal (voix)

- Traduire le jargon en langage simple

- Canaliser l'expression de l'allocataire en situation délicate

- Prendre soin de la prise de congé

3 – Restitution de l'information recueillie auprès de l'allocataire (selon la maturité du groupe sur le sujet)

Étapes 1 et 2 : identifier les pratiques spécifiques en termes de posture « service »

Étape 3 : identifier les outils à disposition, l'enjeu de la restitution sur la gestion globale du dossier et l'intérêt collectif de la trace laissée par l'outil adapté.

J2 : MATIN (Co animation Caf et EGOC)

- ETUDE DE CAS PRATIQUES

Modalités : des notes internes seront remises aux participants qui les analyseront en binômes afin de :

- de repérer les informations coproductibles ou pas.

- identifier les outils à exploiter en fonction de l'information donnée par l'allocataire pour chaque note.

- rapprocher cette analyse de cas à sa propre pratique : « qu'est-ce que j'aurais fait ou pas fait et pourquoi ? »

J2 : APRES-MIDI (Conditions d'animation à définir)

MISES EN SITUATION A PARTIR DE CAS CONCRETS

Des cas de coproduction entrante seront sélectionnés et proposés aux participants comme base de travail dans l'échange à l'allocataire

Des binômes (avec ordinateur et vidéo pour visualisation de l'exploitation de outils) seront constitués afin de simuler un appel en coproduction.

Une analyse critique des points forts et axes de progrès sera réalisée pour chaque situation ; les 2 axes de travail retenus seront :

- l 'axe « technique »
- l'axe « posture »

Elle permettra de définir en fin de session des axes de progrès individuels et collectifs

L'accompagnement d'un référent CAF pour superviser l'approche technique de l'appel permettra une analyse plus complète qui alliera fond et forme. L'appropriation de nouveaux réflexes s'en trouvera facilitée.

Une grille d'autoévaluation des pratiques en coproduction (11 items) sera soumise aux participants.

Elle permettra aux TC de se repérer dans leur pratique en s'auto évaluant grâce à cet outil

Méthodes mobilisées

Méthode participative : échanges permanents avec le groupe

- Apports théoriques

- Jeux et exercices pratiques en groupe

- Analyse de vidéos

- Prise en compte des réalités « terrain »

- Mises en situation

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**
