

Intra CL

Public

1 groupe d'agents Caf 33

Pré-requis

Aucun

Modalités pratiques

2 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

Tarifs

Modalités d'animation

Présentiel

Formateur

Formateur expert

Effectif

1 groupe de GC CAF 33

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

CAF 33 - Professionnaliser sa réponse téléphonique

MAJ : Mercredi 20 mai 2026

Objectif professionnel

Comprendre les enjeux de la relation téléphonique avec les allocataires
Gérer les appels avec efficacité face dans toutes les situations

Contenu

Accueil

- Présentations
- Cadrage et évaluation des pré acquis

La relation téléphonique à la CAF

- Les enjeux de la communication téléphonique à la CAF
- La mission de réponse téléphonique au service AFI et ses exigences

Les fondamentaux de la communication orale

- Le schéma de la communication et les essentiels de la communication orale
- Expérimenter par le jeu la complexité de la communication orale (identifier les freins à la communication)
- L'assertivité et les bonnes pratiques relationnelles
- Les bienfaits de la communication positive

La communication non verbale

- Définir la communication non verbale
- L'impact de la voix : débit, intonation, volume, articulation
- Le sourire s'entend au téléphone

Identifier et analyser la demande

- L'impact d'un appel structuré sur la directivité en appel
- L'écoute active
- La découverte : questionner efficacement (méthode QQCOQP, questions ouvertes et fermées..)
- Le rôle de la reformulation
- Mise en pratique : apporter une réponse téléphonique en suivant une trame d'appel

Apporter une réponse correcte de manière professionnelle

- L'importance d'un discours univoque et de process communs : recenser les outils et sources de réponse
- Préparer des formulations de réponses adaptées selon les situations (information, orientation vers autres services..)

Faire face à l'agressivité des bénéficiaires en se préservant émotionnellement

- Développer une juste empathie
- Accueillir les émotions des bénéficiaires avec recul
- Identifier ses émotions et repérer ses signes de stress pour les canaliser
- Quelques astuces pour une meilleure gestion des émotions en appel

Mises en situation téléphoniques

Jeu de rôles : Réalisation d'appels types avec prise en compte des éléments abordés en utilisant une grille d'observation (en binôme ou observation groupée)

Bilan de formation

Rappel et consolidation des notions abordées

Questions/réponses

Evaluations de fin de formation

Méthodes mobilisées

Documents supports de formation projetés

Mise à disposition en ligne de documents supports à la suite de la formation
Quiz

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**
