

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](http://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 : Dimanche 05 juillet 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**

---