

Intra CL



Public

1 groupe d'agents GCA -
CSU

Pré-requis

Pas de prérequis

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
Blended learning

Tarifs

300.00

Modalités d'animation

4 jours en présentiel +
4h30 de modules E-
Learning

Formateur

Formateur expert

Effectif

14 agents

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

300.00

2024-Parcours GCA/CSU - CAF44-CAF 85

MAJ : Mercredi 20 mai 2026

Objectif professionnel

Acquérir des compétences nécessaires pour garantir un accueil de qualité

Contenu

Les agents vont suivre les modules E - Learning suivants (ouverture du 02/04/2024 au 28/06/2024)

- Syfadis : Module Approche de l'interculturalité - 2 heures
- Syfadis : Module Gestion des incivilités - 2 heures
- Lien review : Module Accueil du public - 30 mn

22 mai 2024 : Atelier " Répondre clairement et efficacement à un allocataire par e-mail "

Rédiger vite des e-mails adaptés au lecteur, faciles à lire et à comprendre

- Connaître les spécificités de la communication par e-mail
 - Atouts et risques de la communication par e-mail
 - L'objectif du message
 - Les attentes du lecteur
- Structurer son e-mail
 - Un objet précis et percutant
 - Le plan OREDO : pour organiser son message
 - La phrase finale pour obtenir une réponse
- Rédiger un message clair et facile à comprendre
 - Mise en page et typographie
 - Les critères de lisibilité : longueur et structure des phrases
 - Les formulations à privilégier et les expressions à éviter
- Entretenir une relation courtoise et privilégiée avec son lecteur
 - L'emploi des pronoms
 - Les formules d'appel et de politesse

05 juin 2024 : Atelier " Comprendre et adapter sa posture professionnelle

"
–

Comprendre la notion de posture professionnelle et savoir l'appliquer dans l'exercice de sa mission professionnelle de GCA

Favoriser la prise de poste au sein d'une équipe GCA par suite du suivi du parcours formation préalable

- Thème 1 : La posture professionnelle

Objectif : identifier les composantes de la posture du GCA et ce qu'elles requièrent en termes de savoir être

- Thème 2 Agilité et flexibilité pour répondre aux évolutions du métier de GCA

Objectifs : prendre du recul sur la réalisation des tâches et gérer la charge cognitive (dossiers complexes, urgences, dysfonctionnements informatiques...)

- Thème 3 : Une communication efficace : être assertif (affirmation de soi, se faire confiance)

Objectif : savoir solliciter, alerter, accepter les remarques en développant de la proactivité et une approche constructive des relations interpersonnelle et d'équipe

- Thème 4 Traitement des dossiers : posture en liquidation

Objectif : Allier la dimension technique de traitement du dossier allocataire aux pratiques proactives permettant réduire le délai de démarche (coproduction téléphonique, appels indus, mise en instance...)

05 juin 2024 - Module Debriefing et appropriation - 2 h - Intervenants Caf gca et manager RS

26 juin 2024 : " Atelier Savoir accueillir "

Besoins matériels : équipement pour mises en situation téléphoniques (pc équipés de softphone - 2è salle si possible l'après-midi)

Maîtriser les bases d'un accueil de qualité professionnelle

Séquence	Contenu	Méthodes pédagogiques
Accueil groupe	Emargement Présentation météo du jour programme L'arbre des attentes	
Les bases de l'accueil	Les fondamentaux de l'accueil usager Les savoir-être et savoir-faire requis en accueil Les consignes entreprise à disposition	Active/Informative Brainstorming et analyse de pratique
Accueillir la demande d'un Usager	Les attentes et besoins de l'Usager Les profils types des Usagers	Active/informatif
Déroulement d'un entretien	Les étapes clé d'un entretien en face à face Les erreurs à éviter Les bonnes pratiques	Active/informatif
L'impact émotionnel en accueil	Identifier les situations difficiles à vivre en accueil Nommer le ressenti associé Comprendre le mécanisme émotionnel	Active/informatif Photolangage Analyse de pratique
Pause méridienne		
Réactivation	Emargement Questions-réponses	
Gérer les situations délicates	Repérer les signes avant-coureurs pour anticiper les réactions des allocataires Gérer des situations d'accueil dans les situations difficiles récurrentes Faire face à l'agressivité des interlocuteurs Retrouver son calme après une situation d'incivilité grâce à la respiration	Active/Informatif codéveloppement
Mise en pratique	Accueillir avec professionnalisme et gérer efficacement les situations difficiles : Débriefer Déterminer les axes d'amélioration	Active Simulations téléphoniques
Débrief de la journée	Echanges, questions-réponses Evaluation à chaud Remise du support de formation	

27 juin 2024 : " Atelier Gérer un entretien"

Besoins matériels : équipement pour mises en situation téléphoniques (pc équipés de softphone - 2è salle si possible l'après-midi)

Connaître et mettre en œuvre les principes de base d'un entretien téléphonique

Séquence	Contenu
La relation téléphonique à la Caf	Les enjeux de la communication téléphonique à la CAF : * Positionner son rôle d'Agent/Technicien au sein de l'organisme. Qui ? Quoi ? Pourquoi ? * Les attentes et besoins de l'allocataire

Les spécificités de la communication téléphonique	Les fondamentaux de la communication orale : *Identifier les points essentiels de la communication orale (schéma de Jacobson) *Expérimenter par le jeu la complexité de la communication orale (cadre de référence) *Débriefing
Introduction de l'appel	Présenter l'objet de son appel Rappeler le contexte Formuler des demandes claires et explicites
Analyser la situation	Adapter son questionnement à son interlocuteur Identifier et lever les incompréhensions
Conclure efficacement son appel	Récapituler en reformulant le besoin (informations manquantes) Valider la bonne compréhension par l'allocataire Prendre congé avec professionnalisme
Mises en situation téléphoniques	Jeu de rôles : Réalisation d'appels types avec prise en compte des éléments abordés en utilisant une grille d'observation (Selon la taille du groupe : en trinôme ou observation groupée)
Débrief de la journée	Reprise des notions abordées Echanges, questions-réponses Evaluation à chaud Remise du support de formation

Méthodes mobilisées

Travail en sous-groupe : debriefing et mise en commun
, Photolangage, Atelier de codéveloppement, Études de cas, Simulations : résolution de problèmes

Mises en application sur des cas concrets : exploitation de courriels Caf, nombreux exercices, individuels et en groupes, Documentation sous forme de livret remis à chaque stagiaire le jour de la formation ou envoyé par e-mail, Pédagogie participative et active

Exposé théorique et mise en situation professionnelle (jeux de rôles)

Supports de formation

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**
