Intra CL

2024 - Valoriser sa coproduction téléphonique - CAF 22

MAJ : Vendredi 20 novembre 2026

Public

Gestionnaires conseil allocataires

Pré-requis

Aucun pré-requis

Modalités pratiques

Durée et dates : 3 jours soit 1.5 jour / groupe soit 7h de formation par jour
1 - OPTION - REUNION PRÉPARATOIRE A DISTANCE : courant septembre
2 - FORMATION AGENTS : proposition dates
1er groupe mardi 24/09 et mercredi 25/09 matin
2ème groupe : mercredi 25/09 après midi et jeudi 26/09
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

Objectif professionnel

- Redonner du sens à la pratique de coproduction téléphonique - Professionnaliser l'appel sortant en coproduction - Maintenir une qualité relationnelle dans les situations complexes

Contenu

1er temps : préparation de la formation EN OPTION (0,5 jour) :

· Réunion à distance (2 heures environ) qui a pour objectif :

- De présenter 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

2ème temps : formation agents

MODULE 1 en présentiel (1,5 jour)

CONTENU PEDAGOGIQUE

J1 : matin

Présentation des enjeux et du sens à donner à la pratique de coproduction téléphonique

Cette séquence doit permettre aux agents de contextualiser la coproduction

Formateur

NIVOLLE Catherine

Effectif

2 groupes d'agents Caf

Taux de satisfaction

Tarification

Coût jour Caf adhérente : 1 200 € TTC frais compris soit un coût total de 3 600 € TTC pour 3 jours de formation

Tarif / Coût stagiaire

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 outils de coproduction informatiques à disposition : les outils de restitution et les outils de recherche d'information en lien avec le référentiel d'information

Présentation des résultats de réponse aux questionnaires et analyse collective

Méthodologie : 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.

Des outils ludiques seront proposés pour faciliter l'expression sur la pratique professionnelle et le partage d'expériences

Les spécificités de l'appel sortant en co production téléphonique (Rappels)

Les étapes d'un appel sortant en co production téléphonique :

Préparation de l'appel : les points à anticiper au regard du dossier, conduite de l'échange : étapes, Restitution de l'information : modalités

J1 : après-midi (Co animation Caf et EGOC)

- Études de cas pratiques

IMPORTANT- Modalités : des notes internes/PIRA sélectionnées par le référent seront remises aux participants qui les analyseront en sous-groupes afin :

- de repérer les informations co productibles ou pas.

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

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

Cette séquence permet de croiser les différentes pratiques, de prendre du recul et le cas échéant identifier très concrètement les avantages de la co production

J2 : matin

Mises en situations et cas concrets

Des cas de coproduction entrante seront sélectionnés et proposés aux participants comme base de travail dans l'échange à l'allocataire. Les participants identifieront les situations qui leur posent problème et qui permettront de s'entrainer :

- à interrompre

- à canaliser, recadrer

- de développer de l'assertivité en cas de conflit

- de savoir conclure

- ... et d'autres selon les besoins exprimés

Des binômes 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

- Prise en compte des réalités « terrain »

- Analyse de vidéos

Au terme de la formation, un QCM d'auto-positionnement individuel est

soumis aux participants afin de mesurer la progression de leur pratique. Ce QCM a été renseigné également en amont de la formation (cf paragraphe suivant « Méthodologie »)

Grille d'autoévaluation des pratiques en coproduction (11 items) à renseigner aux participants afin d'identifier la progression et/ou acquisition de nouvelles compétences

Évaluation à chaud de la formation

Remise d'un support pédagogique : livret du stagiaire

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
