Intra CL

Optimiser la relation à l'allocataire en accueil physique et téléphonique-Caf 57

MAJ : Mercredi 18 novembre 2026

Objectif professionnel

Professionnaliser la relation à l'allocataire en niveau 1 et gagner en confort et en affirmation de soi dans les situations rencontrées avec les allocataires

Contenu

Séquence 1: « Développer les attitudes fondamentales d'accueil»

Objectif: appliquer les principes fondamentaux au plan de l'écoute et de l'expression

- Le sens des mots.
- Le questionnement, la reformulation.
- L'interprétation.
- L'écoute active (empathie, attitude positive).
- Le dialogue.
- La disponibilité
- L'information et les explications

Séquence 2: « Maîtriser la communication non verbale et para verbale »

Objectif: mesurer l'impact du non verbal dans la relation

- La prédominance du non verbal sur le verbal.
- Les attitudes et comportements qui servent et desservent.
- La voix
- Les zones d'interaction, les postures, le visage, les gestes qui parlent.

Méthodologie: carte mentale, apports théoriques, analyse de témoignages, travail en sous groupes.

Public

CRA

Pré-requis

Avoir une expérience d'accueil des allocataires en a physique et au téléphone pour une réponse de niveau 1

Modalités pratiques

Durée : 2 jours
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

NIVOLLE Catherine

Effectif

Un groupe de 12 agents Caf maximum

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

JOUR 1 après-midi et JOUR 2 matin

Séquence 3 : Les étapes de la prise en charge de l'allocataire :

le 1er accueil

la gestion d'une file d'attente

la maîtrise du flux

l'accompagnement collectif sur le site (non pas allocataire par allocataire)

la gestion des objections « allocataires »

l'orientation espace conseil

l'orientation RDV

Cette séquence sera traitée autant que possible de façon chronologique dans le parcours de l'allocataire de son

arrivée à son départ.

Elle alternera entre apports théoriques, méthodologiques et travail en groupes.

Afin de répondre à une démarche très opérationnelle, un travail sera réalisé autour des expressions aidantes.

Elles seront formalisées pour chaque étape d'accueil: arrivée, gestion du flux, accompagnement vers le PC,

gestion des objections, orientation ...etc

Séquence 4 : les particularités de l'outil « téléphone »

- L'impact du verbal et du para verbal (ton, rythme)

- La place du sourire

- Les formules clés

- Présentation et prise de congé

- Mise en attente

- Expression dynamique pour susciter l'écoute et l'intérêt

- Gestion du temps d'appel

Les étapes d'un entretien téléphonique

- Prise de contact : disponibilité, présentation, sourire, voix

- Découverte : écoute active (types de questions et reformulation), empathie

- La réponse : faire patienter, fournir une réponse claire précise et structurée, adapter son langage, adopter un

  langage positif

- Promotion des télé procédures : savoir argumenter en donnant du sens pour l'allocataire

- Prise de congé : valider la compréhension, conclure chaleureusement

Méthodologie : alternance d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de mises en situation pour les 2 types d'accueil. Nous proposons également de dédoubler le groupe pour organiser des temps d'observation dans l'espace d'accueil numérique et à la plateforme téléphonique. A l'aide des outils existants (grille des étapes d'appel pour la Caf de Moselle et grille des étapes de l'accueil en espace numérique pour l'Egoc) , les agents développeront un regard critique (positif et constructif) suite à leurs observation. Ces temps d'observation et de débriefing en grand groupe doivent notamment les sensibiliser à la notion de cadres de référence. (le leur et celui de l'allocataire)

Exemples de cas mises en situations :

un allocataire agacé du fait d'une erreur « Caf » avérée

un allocataire agacé parce qu'il pense que la Caf a fait une erreur. En fait l'erreur lui est imputable.

un allocataire agacé qui ne comprend pas ce que lui dit le Conseiller Relation Allocataire

un allocataire pressé

un allocataire bavard

un allocataire qui s'exprime très peu

Résultats attendus : les participants sont en mesure d'appréciation des différents poste d'accueil et des postures plus spécifiques requises et de s'auto évaluer sur les critères observer. Ils disposeront d'un cadre de référence en terme d'attitudes individuelles et d'équipe permettant d'adopter des pratiques communes pour l'accueil physique et l'accueil téléphonique.

JOUR 2 après-midi

Séquence 5 : Identifier les bonnes pratiques en accueil physique et téléphonique pour une prise en charge

« Allocataire » de qualité

Identifier les conditions d'un accueil réussi

Prendre du recul et développer de l'empathie à bon escient

Faire preuve de flexibilité pour développer ses capacités d'adaptation

Identifier les principes de commnunication prioritaires dans un échange courant avec l'allocatire

Méthodologie : en sous groupes les agents rendrons compte des axes priotitaires qu'ils retiennent des mises en situation et des observations aux accueils. Mise en commun. Elaboration d'une fiche bonnes pratiques dont ils décideront la formalisation.

BILAN

Lister les points clés et temps forts.

Évaluer le degré de satisfaction des stagiaires (fiche d'évaluation)

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 situations professionnelles
- Mise 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**
