

Intra CL

Public

Gestionnaires caf ARIPA

Pré-requis

Aucun pré-requis

Modalités pratiques

Durée : 2 jours soit 14
heures de formation

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

En présentiel

Formateur

Formateur expert

Effectif

1 groupe de gestionnaires

ARIPA

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

ARIPA-Professionaliser les postures des gestionnaires en entretien téléphonique- R2-2023-2024

MAJ : Mercredi 20 mai 2026

Objectif professionnel

Professionaliser les postures des gestionnaires en entretien téléphonique

Contenu

Contenu

La posture en situation d'accueil téléphonique

La communication avec les débiteurs

La négociation

La communication positive et non-violente

Le développement de la confiance en soi et de l'assertivité

La gestion des situations difficiles (conflictuelles, notamment)

La gestion de ses émotions et de son stress, la prise de recul face à des situations impliquantes émotionnellement



Journée 1

Sujet	Méthodes pédagogiques	Durée
Accueil	Le formateur se présente et amorce les échanges en précisant les objectifs de cette formation. Il précise le cadre logistique et pédagogique de la formation Les participants précisent leurs besoins sur ce sujet Brise-glace « la couleur de la gourmandise » - se connaître à travers un jeu Présentation du déroulé pédagogique	0h30
Méthodologie de l'entretien téléphonique	Mises en situation à partir du jeu de cartes de l'EGOC Les stagiaires en fonction de la carte choisie doivent se mettre en situation soit de tiers débiteurs soit d'agent (ils passeront au moins une fois) Avec le jeu de carte les participants participent aux jeux de rôle selon des situations vécus et/ou selon les situations décrites sur les « cartes situations », L'analyse portera sur les différentes étapes de ces entretiens pour cette première série de situations	1h30
	Débriefing, discussions échanges en grand-groupe sur les grandes étapes de l'entretien pour élaborer une première synthèse en groupe	0h30
	Puis réalisation d'une ou plusieurs fiches réflexes des points de vigilance sur chacune des étapes. Tout au long du débriefing, et de la synthèse le formateur apportera des connaissances complémentaires puis de conclure sur le sens de l'action.	0h30
Les temps forts de l'entretien	Nouvelles mises en situation avec les cartes, cette fois-ci sur les temps forts de l'entretien afin de repérer les points de vigilance particuliers concernant : - Introduction – démarrage de l'entretien - Négociation – le corps de l'entretien - Conclusion – la fin de l'entretien	1h30
	Débriefing, discussions échanges en grand-groupe sur les mises en situations réalisées	0h30
La négociation, les points d'accord	Exercices de négociation sur des thématiques fournies par le formateur ou les participants ou en tirant une carte Trouver un accord : les 5 étapes de la négociation. A partir de saynètes : décomposition d'une négociation et conduite d'une médiation. Les stagiaires sont invités un par un à participer à l'exercice	1h00
	Débriefing, discussions échanges en grand-groupe sur les mises en situations réalisées	0h30
	Les participants analysent et précisent les points d'amélioration avec bienveillance Le formateur réalise la synthèse avec les participants.	0h15
Bilan partiel	Le formateur anime un tour de table final sur les impressions de la journée et relève les thématiques d'intérêt pour le lendemain.	0h15

Sujet	Méthodes pédagogiques	Durée
La posture professionnelle	Adopter les bonnes attitudes en situation professionnelle Après le passage d'un questionnaire sur les attitudes de Porter, et son exploitation mises en situation sur des entretiens téléphoniques (Situations à partir des cartes agents) sur leur posture professionnelle	1h30
Débriefing	Débriefing, discussions échanges en grand-groupe sur les mises en situations réalisées	0h30
	Pour compléter les échanges l'intervenant propose des spots sur différentes thématiques en fonctions des besoins identifiés, en complément : Les attitudes de Porter (la reformulation) L'écoute active La communication positive L'assertivité	1h00
Gestion émotions suite	Travail en sous-groupe (1 émotion par groupe), à partir des cartes les participants relèvent les émotions associées à des situations vécues puis s'interrogent sur : comment appréhender cette émotion ? comment modifier son comportement en conséquence ? comment faire de cette émotion une force ? Restitution en plénière avec un plan d'action détaillé, argumenté par le formateur : 1 - Comment identifier les émotions qui vous empêchent d'avancer ? 2 - Comment les décrypter, comprendre d'où elles viennent et ce qu'elles veulent vous dire ? 3 - Comment modifier votre comportement en conséquence et faire de ses émotions une force Des fiches réflexes sont produites à l'issue de l'exercice (Pensées négatives, anxiété, résolution de problèmes..)	1h30
Gestion du stress	Introduction : Visionnage vidéo « Exercices pratiques pour maîtriser l'intelligence émotionnelle de Eric Jordan » (exercices d'intelligence émotionnelle) Puis en sous groupes les participants sont invités à associer les mots que le concept de stress évoque. Le formateur reprend et synthétise la représentation collective en attribuant des couleurs aux concepts. Puis exercice afin d'identifier les grandes familles de mobiles de stress Enfin élaboration d'une grille de classification des grandes familles de stress et techniques d'évacuation du stress et des tensions associées (Savoir déposer son vécu en fin de journée, defusing ..)	1h00
Mémo	Les stagiaires accompagnés par le formateur produisent un mémo en s'appuyant sur les fiches réflexes préalablement construites afin de transposer l'ensemble des acquis de la formation à leur quotidien et d'identifier les axes opérationnels. L'idée de ce mémo est de servir de fil conducteur pour leurs entretiens futurs. Il devra être complété au fur et à mesure de leurs expérimentations.	1h00
Bilan de la formation	Les stagiaires sont invités à remplir un questionnaire de satisfaction permettant d'évaluer la formation et les axes d'amélioration de cette dernière. Un tour de table est réalisé en complément.	0h30

Méthodes mobilisées

Méthode participative avec mise en situation, interaction

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**
