Intra CL

Public

1 groupe d'agents CAF

Pré-requis

pratiquer de l'accueil téléphonique

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

Formateur expert

Effectif

1 groupe d'agents Caf 57 - GCA

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

2024-La posture professionnelle de GCA (parcours CDI)-Caf 57

MAJ : Mercredi 18 novembre 2026

Objectif professionnel

Adopter les bonnes pratiques à l'accueil et au téléphone

Contenu

JOUR 1 matin

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 nécessaires et suffisantes

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. L'impact de la voix, les postures, le visage, les gestes qui parlent.

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

JOUR 1 après-midi et JOUR 2 matin

Séquence 3 : l'accueil téléphonique

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

La relation à l'allocataire en l'appel sortant :

- l'activité de co production : intérêt et conduite de l'échange

- les spécificités d'un appel sortant : préparation, maitrise de l'entretien, savoir conclure

Méthodologie : alternance d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de mises en situation pour les 2 types d'accueil (physique et téléphonique). Mise en situation et analyse de vidéos pour les 2 types d'accueil

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 Gestionnaire Conseil Allocataire
- un allocataire pressé
- un allocataire bavard

- un allocataire qui s'exprime très peu

Ce temps de mises en situation permettra d'aborder la prise en charge du public atypique et d'identifier les pratiques spécifiques à développer et celles à éviter (handicap, détresse…

Résultats attendus : les participants sont en mesure d'apprécier des différents postes d'accueil et des postures spécifiques requises et de s'auto évaluer sur les critères observer. Ils disposeront d'un cadre de référence en termes 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 4 : « La gestion des émotions »

- Identifier les situations les plus impactantes émotionnellement
- Gérer la charge mentale
- Garder une posture neutre en toute circonstance
- Prendre du recul et relativiser

Méthodologie : notions sur le quotient émotionnelle (vidéo)et expressions du groupe, exercice d'identification des émotions : types de situations, émotions associées, axes d'amélioration,

BILAN

Lister les points clés et temps forts.

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

JOUR 3 - 1/2 journée - (présentiel ou distanciel) à distance de 2/3 mois

Séance d'analyse de la pratique et de retour d'expériences

Objectifs

- Faire le point sur les techniques apprises lors de la formation « La posture du technicien »
- Approfondir et consolider ses acquis sur les apports du module 1
- Gagner en confiance dans sa pratique

État des lieux et analyse des pratiques

- Depuis la formation, quelles sont les actions que vous avez mises en œuvre ? Quels sont les résultats : succès et échecs ?
- Échanger sur les situations difficiles rencontrées depuis la formation
- Quelle(s) mise(s) en pratique, dans quelle(s) situation(s) et quel(s) contexte(s) ?
- Comprendre les difficultés rencontrées
- Qu'est-ce qui a facilité la gestion de la relation, qu'est-ce qui a fonctionné ?
- Qu'est-ce qui est à approfondir, à consolider ?

Approfondissement des apports du module 1

- Faire le point sur les outils acquis lors de la formation « Outils de médiation pour non spécialiste » : reformulation, recadrage, questionnement...
- Identifier les freins à l'utilisation de certains outils et à leur mise en place
- Quels sont ceux qui fonctionnent et pourquoi ?

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

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
