

Intra CL

Public

1 groupe d'agents CAF

Pré-requis

Aucun pré-requis

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

Effectif

1 groupe d'agents Caf

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

Assurer une posture professionnelle pertinente dans la pratique de la relation téléphonique avec les allocataires

MAJ : Mercredi 20 mai 2026

Objectif professionnel

Permettre aux téléconseillers de renforcer leur positionnement et de développer le savoir-être et le savoir-faire attendus dans le quotidien professionnel

Contenu

Test de positionnement : mesure des compétences-clés.

Exercice sur les attitudes de communication : mesure de la pertinence des réponses spontanées :
« L'allocataire vous dit, vous répondez » référence « les attitudes de Porter » : solution-jugement-soutien-interprétation-compréhension-questionnement.

- Les compétences du professionnel : à partir d'un support filmique « la relation avec l'allocataire » : analyse critique des comportements observés et repérage des comportements attendus : les bonnes pratiques et les pratiques non pertinentes.

Les cinq aptitudes de savoir-être :

- Modalités pour exprimer la disponibilité, la bienveillance, l'écoute active, la neutralité et l'empathie
Veiller sur les écueils : jugements, interprétations, directivité, efficacité.

Les deux compétences de savoir-faire :

- Modalités pour se montrer pédagogue, et savoir mener un entretien avec méthode
Veiller sur les écueils : manque de directivité, de redondance, de patience et de guidance.

Apports sur les postures :

Les étapes de l'entretien :

- La rencontre : montrer sa disponibilité et sa bienveillance, instaurer un climat de dialogue....
- Mettre en œuvre les attitudes de communication pertinente : écoute active, reformulation, questionnement, méta communication
- La notion d'empathie : de quoi parle-t-on ? la distinguer de la compassion
- La pratique de l'écoute active : comment faire, *test d'écoute et exercice d'écoute*
- Les conditions d'une position impartiale et neutre : utiliser les bonnes formulations
- La gestion des difficultés de l'entretien : agressivité, provocations

Expérimentation des acquis : jeux de rôles : analyse et préconisations

| Assurer une posture professionnelle pertinente | | | | |
|---|---|--|--|--|
| Scénario pédagogique : 7 heures de formation/jours – 2 jours - horaires 9h00 /12h30 – 13h30/17h00 | | | | |
| horaires | objectifs | contenu | Méthodes | Outils |
| Jour 1 | | | | |
| 9h00 | Ouvrir la session Etablir le contrat de formation | Présentations Constitution du groupe Relevé des attentes | Présentations Validation du dispositif | Contrat de formation |
| 10h00 | La posture professionnelle : test d'évaluation | Test de positionnement sur la posture professionnelle | Outil de positionnement et d'auto-évaluation | test |
| Pause 15 mn | | | | |
| 10h45 | La posture professionnelle : définition et repérages Exercice Porter sur la pertinence des réponses individuelles | Les compétences essentielles et leur expression : analyse d'un script ou d'un film entretien sur rendez-vous » | Analyse critique en sous-groupes Cartographie des compétences de positionnement Professionnel Dépouillement test individuel | Exercice de positionnement individuel Mesure des indices de neutralité, d'efficacité de la posture |
| 11h30 | Les 5 compétences de savoir – être | Les manifester comment ? *quels ont les écueils à éviter ? | Apports notionnels et tiré de groupe | Carte mentale sur les postures et leur expression Carte mentale sur les écueils à éviter et leur expression |
| Pause déjeuné | | | | |
| 13h30 | Les 2 compétences de savoir – faire | Les manifester comment ? *quels ont les écueils à éviter ? | Apports notionnels et méthodologiques | Carte mentale sur les postures et leur expression Carte mentale sur les écueils à éviter et leur expression |
| Pause 15 mn | | | | |
| 15h15 | Apports sur le Savoir être attendu | La disponibilité L'écoute active : test et exercice La bienveillance L'empathie et la compassion La neutralité | Test d'écoute Exercice d'empathie Apports notionnels | Exercices et exemples concrets Reprise du test du matin |
| Jour 2 : retour sur le jour 1 en quelques minutes. | | | | |
| 9h00 | Le savoir-faire attendu | Savoir mener l'entretien et pratiquer sa guidance | Apports notionnels | PPT |
| Pause 15mn | | | | |
| 10h45 | Les situations difficiles et la posture | Exercice de positionnement : gérer les difficultés de l'entretien : agressions provocations accusations | Exercice pratique et analyse des réponses en sous-groupe | Exercice sur mesure |
| Pause déjeuner | | | | |
| 13h30 | Elaboration de protocoles d'exercices sur des situations concrètes Expérimenter et pratiquer | Préparation des mises en situations Exercices jeux de rôles dans différents scénarii | observation en groupe et correction partagée | Mises en situation |
| | Expérimenter mettre en œuvre et renforcer ses acquis CQP et compétences acquises à mettre en avant : CONJUGUER SAVOIR ETRE ET SAVOIR FAIRE | Mises en situation | Transposition Autoanalyse Analyse du groupe Objectifs de travail | Mises en situation |
| FIN DE LA FORMATION : évaluation et mesure des acquis | | | | |

Méthodes mobilisées

Ce module-socle propose une vraie réflexion sur la justesse du positionnement et l'expression de la personnalité dans l'exercice professionnel.

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**
