

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 : Dimanche 05 juillet 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**
