

Intra CL

Public

1 groupe d'Agents Caf 22

Pré-requis

Aucun pré-requis

Modalités pratiques

Durée : 1 jour soit 7 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

GCR Organisation

Effectif

Un groupe d'agent Caf

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

Sensibilisation à l'accueil téléphonique et gestion des situations difficiles- CAF 22-9 dec

MAJ : Mercredi 20 mai 2026

Objectif professionnel

Savoir adopter les techniques de communication adaptées / Comprendre les
mécanismes de gestion des conflits / Savoir garder son calme

Contenu

Présentation Mutuelle: (Tour de table)

La présentation, sous forme de diaporama, portera sur les points suivants

- Programme
- Objectifs
- Présentation mutuelle

Les enjeux de l'accueil: (Echanges et partages d'expérience suivi d'un exposé)

- Identifier le service attendu par le public
- Comprendre les qualités et compétences nécessaires à la communication
téléphonique

Les spécificités de l'accueil téléphonique: (Présentation des différents points, Rédaction en commun des bonnes pratiques)

- Le vocabulaire conventionnel
- La réception d'un appel, la durée
- La transmission de l'image
- Le sourire au téléphone
- Prise de congé

Les bonnes attitudes de communication: (Questionnaire, Réflexion en sous groupe)

Après un questionnaire de positionnement autoadministré sur leur style de communication, les participants sont amenés en sous-groupe à réfléchir aux attitudes apaisantes en situation de tension et notamment dans une situation d'accueil téléphonique. Une fiche de bonnes pratiques est établie en commun puis mise à disposition.

Mise en situation: (Débriefing collectif)

- Mise en situation sur des cas concrets
- Les stagiaires sont amenés à gérer des situations difficiles ou de conflits et à mettre en pratique les éléments vus au cours de la journée
- Une grille d'observation est complétée par chacun

Synthèse de la journée: (Echange puis alimentation du questionnaire de satisfaction)

Le formateur effectue une synthèse de la journée et répond aux questions apparues au cours de la journée.

Méthodes mobilisées

Apports théoriques

Mise en situation

Travail en commun sur les bonnes pratiques

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**
