Intra CL

Public

1 groupe d'agents des Caf 54-57-88

Modalités pratiques

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

Offre de l'EGOC

Tarifs

Modalités d'animation

Formateur

NIVOLLE Catherine

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

2019- Optimise la relation à l'allocataire en accueil physique et téléphonique - CAF 54-57-88

MAJ : Vendredi 20 novembre 2026

Contenu

v\:* {behavior:url(#default#VML);}
o\:* {behavior:url(#default#VML);}
w\:* {behavior:url(#default#VML);}
.shape {behavior:url(#default#VML);}

800x600

Normal
0

21

false
false
false

FR
X-NONE
X-NONE

MicrosoftInternetExplorer4

/* Style Definitions */
table.MsoNormalTable
{mso-style-name:"Tableau Normal";
mso-tstyle-rowband-size:0;
mso-tstyle-colband-size:0;
mso-style-noshow:yes;
mso-style-priority:99;
mso-style-parent:"";
mso-padding-alt:0cm 5.4pt 0cm 5.4pt;
mso-para-margin:0cm;
mso-para-margin-bottom:.0001pt;
mso-pagination:widow-orphan;
font-size:10.0pt;
font-family:"Times New Roman",serif;}

Optimiser la relation à l'allocataire en accueil physique et téléphonique

Intervenant : Catherine NIVOLLE

Effectif - Public : 1 groupe de 12 agents en formation sur le parcours Conseiller Relation Allocataire composé de

- 8 agents de la Caf de la Moselle [Caf 57]
- 3 agents de la Caf des Vosges / Epinal [Caf 88]
- 1 agent de la Caf de la Nancy [Caf 54]

Durée – Dates : 2 jours, les 15-16 octobre 2019

Horaires : 9h à 17h, soit 7 heures de formation / jour

Lieu : METZ, Caf de la Moselle - 4 boulevard du Pontiffroy - 57774 METZ CEDEX 9

Objectifs

=> Identifier les attentes spécifiques des allocataires

=> Maîtriser les principes fondamentaux de l'accueil physique et téléphonique

=> Identifier les spécificités d'accueil en espace numérique en termes de posture :

- Orienter et conseiller pertinemment et efficacement l'allocataire vers le site CAF.fr

- Développer une attitude pédagogique et d'écoute envers l'allocataire

- Développer la confiance en soi dans la configuration d'un accueil multimédia

=> Développer l'aisance téléphonique en termes d'attitudes et de réponses

- Structurer l'échange : directivité, écoute, pédagogie

- Anticiper les besoins de l'allocataire (pro activité)

- Argumenter et personnaliser la promotion du caf.fr

Contenu

JOUR 1 : matin

Séquence 1: « Développer les attitudes fondamentales »

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

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.
- La voix et le para verbal
- Le regard des autres.
- Les zones d'interaction, les postures, le visage, les gestes qui parlent.

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

JOUR 1 : après-midi

Séquence 3 : Les étapes de la prise en charge de l'allocataire :

- le 1er accueil
- la gestion d'une file d'attente

- la maîtrise du flux
- l'accompagnement collectif sur le site (non pas allocataire par allocataire)
- la gestion des objections « allocataires »
- l'orientation espace conseil
- l'orientation RDV

Thèmes transversaux :

- l'observation permanente
- la mobilité dans l'espace
- l'écoute et le questionnement
- l'argumentation
- les formules aidantes
- la dimension conseil/orientation
- le travail d'équipe
- l'exploitation de la signalétique
- la valorisation des services « CAF »

Cette séquence sera traitée autant que possible de façon chronologique dans le parcours de l'allocataire de son arrivée à son départ.

Elle alternera entre apports théoriques, méthodologiques et travail en groupes.

Afin de répondre à une démarche très opérationnelle, un travail sera réalisé autour des expressions aidantes.

Elles seront formalisées pour chaque étape d'accueil: arrivée, gestion du flux, accompagnement vers le PC, gestion des objections, orientation ...etc

JOUR 2 : mai matin et début après-midi

Séquence 4 : les particularités de l'outil « téléphone »

- L'impact du verbal et du para verbal (ton, rythme)

- La place du sourire

- Les formules clés

- Présentation et prise de congé

- Mise en attente

- Expression dynamique pour susciter l'écoute et l'intérêt

- Gestion du temps d'appel

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

- Prise de congé : valider la compréhension, conclure chaleureusement

Séquence 5: les spécificités de la gestion d'un appel entrant

- Cerner rapidement la demande par une écoute active adaptée
- Répondre en langage clair et être pro actif au regard du dossier
- Rester mettre de l'échange (trame) et savoir conclure
- Etre pédagogue en s'adaptant au profile allocataire
- Savoir conclure l'échange

Méthodologie : alternance d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de mises en situation pour les 2 types d'accueil. Nous proposons également de dédoubler le groupe pour organiser des temps d'observation dans l'espace d'accueil numérique et à la plateforme téléphonique. A l'aide des outils existants (grille des étapes d'appel pour la Caf de Moselle et grille des

étapes de l'accueil en espace numérique pour l'Egoc), les agents développeront un regard critique (positif et constructif) suite à leurs observations. Ces temps d'observation et de débriefing en grand groupe doit notamment les sensibiliser à la notion de cadres de référence. (le leur et celui de l'allocataire)

Résultats attendus : les participants sont en mesure d'appréciation des différents poste d'accueil et des postures plus 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 6 : Identifier les bonnes pratiques en accueil physique et téléphonique pour une prise en charge « Allocataire » de qualité

- Identifier les conditions d'un accueil réussi
- Prendre du recul et développer de l'empathie à bon escient
- Faire preuve de flexibilité pour développer ses capacités d'adaptation
- Identifier les principes de commnunication prioritaires dans un échange courant avec l'allocatire

Méthodologie : en sous groupes les agents rendrons compte des axes priotitaires qu'ils retiennent des mises en situation et des observations aux accueils. Mise en commun. Elaboration d'une fiche bonnes pratiques dont ils décideront la formalisation.

Méthodes pédagogiques

è Méthode participative : échanges permanents avec les groupes d'agents

è Apports théoriques

è Jeux et exercices pratiques en groupe / Analyse de situations professionnelles via des jeux de rôles

è Prise en compte des réalités « terrain »

Intervenant

Catherine NIVOLLE

Modalités d'évaluation et sanction de la formation

A l'issue de cette formation, un bilan est réalisé sous la responsabilité du formateur. Lors de ce bilan, la présence d'un cadre référent est souhaitée.

A l'issue de cette action, une procédure d'évaluation permettant d'apprécier la qualité de la prestation (et des intervenants) et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux assignés sera mise en œuvre. Ces fiches seront renseignées par les participants sous la responsabilité du prestataire et transmis par ses soins à l'EGOC.

Une attestation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action sera remise aux stagiaires à l'issue de la formation.

Liste des participants

Méthodes mobilisées

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
