Intra CL

Public

1 groupe de gestionnaires conseil

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

SAUVION Anne-Cécile

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

2019- Savoirs-être et savoirs-faire de la coproduction téléphonique - groupe de juin - CAF 72

MAJ : Mardi 17 novembre 2026

Contenu

« Savoirs-être et savoirs-faire de la coproduction téléphonique »

Intervenant : **Anne-Cécile SAUBAUX**

Durée – Dates : **4 jours** soit 2 jours par groupe, les **27-28 mai et les 18-19 juin 2019**

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

Lieu **: LE MANS, Siège de la Caf de la Sarthe**

Effectif – Public : 2 groupes de techniciens et managers / 12 Gestionnaires conseil et 1 cadre de l'unité par groupe

Objectifs

L'objectif de la démarche est d'accompagner les équipes dans la professionnalisation de leur communication avec les allocataires et les amener à être pro-actifs dans les appels sortants en levant les freins potentiels.

Cette démarche implique également les cadres afin qu'ils s'approprient les éléments clés qui leur permettront à terme de porter et accompagner leurs équipes en la matière.

- Acquérir les savoirs-être indispensables à la relation de service
- Professionnaliser la communication téléphonique
- Savoir gérer les situations difficiles

Contenu

Jour 1

Matin

- Expression des facilités et/ou difficultés de chacun face à la coproduction téléphonique et dans la relation avec les allocataires
- Les bases d'une communication de qualité : L'écoute active, l'expression et l'empathie
- L'entretien téléphonique : Les postures adéquates-trame d'appels issus de la liquidation
- Expression des forces, manques et besoins de chacun face à la coproduction téléphonique et des situations difficiles rencontrées au quotidien dans leur relation avec les allocataires

Cette demi-journée sert à poser le socle de base d'une posture professionnelle au téléphone. Les GCA et leur cadre sont en salle.

Après-Midi

- Accompagnement individuel des participants en posture professionnelle: évaluation d'une communication téléphonique en réel - Double-écoute. Les gestionnaires conseils et le cadre sont en situation de travail à leurs postes. L'intervenante saisie les opportunités d'appels pour se positionner en double écoute puis débriefer avec le GCA juste après.

Jour 2

Matin

- Retour sur les premiers entretiens téléphoniques et débriefing.
- Gestion des situations difficiles lors de contacts allocataires: la compréhension de l'agressivité et la posture à adopter – Comment gérer les critiques, la détresse et les menaces
- Apports théoriques (besoins humains, frustration et agressivité)
- Travail en commun sur les situations difficiles rencontrées et les

réponses adaptées. Construction d'un document de référence qui servira de fil conducteur au sein de chaque groupe afin d'établir une « charte des bonnes pratiques »

Cette deuxième séquence en salle donne la possibilité de revenir sur les premiers appels de la veille et noter les points positifs et négatifs ressentis. Elle permet de compléter le socle de la première matinée en évoquant la gestion de communications délicates.

Après-Midi

- Accompagnement individuel des participants en posture professionnelle: évaluation d'une communication téléphonique en réel - Double-écoute (1/2 journée). La deuxième séquence a pour vocation de permettre à chacun d'être en double-écoute et conduire son entretien en fonction des apports et échanges.

Le rôle du cadre et son implication :

Il est essentiel qu'il soit présent les deux matinées et idéalement la deuxième demi-journée pour se situer dans sa fonction de manager une fois l'intervenant reparti. Il doit pouvoir accompagner son équipe dans la progression qu'il doit fixer d'un commun accord avec les GCA.

Comment travailler le maintien du document de référence, comment je partage avec l'équipe ce document et j'en fais un support pour la caf co-construit avec l'ensemble des unités ?

- Afin d'évoquer ces questions en fin de session il est proposé d'avoir un temps d'échange d'une heure avec le manager.

Méthodes pédagogiques

1 jour d'observation par groupe en immersion avec échange et double écoute

- Participative et interactive
- Apports théoriques
- Guide d'aide à la réponse
- Envoi des supports dématérialisés

Intervenant

Anne-Cécile SAUBAUX

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