Intra CL

Public

1 groupe d'agents de la Caf du Calvados

Modalités pratiques

3 jours soit 21 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

3300.00

Modalités d'animation

Formateur

SAUVION Anne-Cécile

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

3300.00

2019- Professionnaliser sa posture téléphonique - CAF 14

MAJ : Mardi 17 novembre 2026

Contenu

ANNEXE 1 A LA CONVENTION EGOC / CAF du CALVADOS N°50/19

Programme « Professionnaliser sa posture téléphonique »

Intervenante **: Anne-Cécile SAUBAUX**

Durée - Dates : **3 jours, les 21-22 mai et le 27 juin 2019 -** Toute journée supplémentaire fera l'objet d'un avenant.

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

Lieu **: CAEN, Siège de la Caf - Salle 6ème étage** (14 avenue du Six Juin)

Public – Effectif : **1 groupe de** Gestionnaires conseil de la Caf du Calvados **-** Effectif validé par une feuille de présence

Objectifs

- Acquérir les savoirs-être indispensables à la relation téléphonique
- Professionnaliser la communication téléphonique
- Savoir gérer les situations difficiles issues d'incivilités ou liées à la situation de l'allocataire
- Construire un guide des bonnes pratiques
- Renforcer la cohésion d'équipe

Contenu – Déroulé pédagogique

Jour 1

- Les bases d'une communication de qualité : L'écoute active, l'expression et l'empathie
- L'entretien téléphonique : Les postures adéquates

- Accompagnement individuel des participants en posture professionnelle: évaluation d'une communication téléphonique en réel - Double-écoute (1/2 journée)

Jour 2

- 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

- Accompagnement individuel des participants en posture professionnelle: évaluation d'une communication téléphonique en réel - Double-écoute (1/2 journée)

Jour 3

- Renforcement de la posture par le développement de l'assertivité

Test + Apports théoriques sur la notion d'assertivité, l'affirmation de soi dans la bienveillance et le respect de l'autre

- Accompagnement individuel des participants en posture professionnelle: évaluation d'une communication téléphonique en réel - Double-écoute (1/2 journée)

Méthodes pédagogiques

Participative et interactive Apports théoriques

Mises en situation - Guide d'aide à la réponse

Envoi des supports dématérialisés

Modalités d'évaluation

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.

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
