

Intra CL

Public

1 groupe d'agents relation allocataires

Modalités pratiques

1.5 jours soit 10.5 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

1800.00

Modalités d'animation

Formateur

NIVOLLE Catherine

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

1800.00

2019- Renforcer la posture des agents en relation avec les allocataires - Accueil téléphonique - CAF 71

MAJ : Mercredi 20 mai 2026

Contenu

ANNEXE 1 A LA CONVENTION EGOc / CAF de Saône et Loire N°28/19

[Suite Avenant 1-2017 et à la convention de formation n° 52/17 du 5 mai 2017]

Programme

« Renforcer la posture des agents en relation avec les allocataires » - Accueil téléphonique

Intervenant : **Catherine NIVOLLE**

Durée – Dates : **1,5 j, les 20 mai matin et 21 mai 2019** - Toute journée supplémentaire fera l'objet d'un avenant.

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

Lieu : **MACON** – Salle mise à disposition par Caf de Saône-et-Loire

Public : 1 groupe d'agents relation allocataires / encadrants de l'équipe d'accueil téléphonique

Contexte de la mission

Les agents en relation avec les allocataires assurent à la fois une prise en charge en accueil physique et en réception d'appels téléphoniques entrants.

Suite aux actions d'accompagnement et de formation menées en 2017 et 2018 concernant l'accueil physique, vous demandez à prolonger cette démarche auprès de vos agents dans le cadre de l'accueil téléphonique.

Vous souhaitez un accompagnement des agents en réception d'appels entrants en considérant les caractéristiques de l'accueil téléphonique à ce

niveau de réponse en CAF :

- Des flux importants
- Un temps d'appel de 3mn en moyenne
- Un niveau de réponse restreint
- La consultation du dossier des allocataires via l'outil Nim's
- La gestion des mécontentements et/ou incompréhensions des allocataires

Ce temps d'accompagnement en situation de travail a pour objet de suivre, de conseiller, de recadrer et d'encourager les équipes. Nous inscrivons notre intervention dans une dynamique d'échanges afin d'accompagner les agents dans la professionnalisation d'une activité exigeante.

L'accueil téléphonique en PFT engage un contact spécifique entre l'allocataire et l'agent. L'échange reste oral sans partage d'outil, contrairement à l'accueil physique avec le caf.fr. L'analyse de la demande et la réponse en langage clair par l'agent sollicitent des compétences en termes de connaissances, d'écoute et d'explications et ce de façon réactive afin notamment de réduire les rappels.

Objectifs – Programme

Objectifs

- Identifier les caractéristiques d'une posture professionnelle au téléphone
- Gérer les temps d'appels selon la demande et le profil de l'allocataire
- Structurer la réponse et la rendre compréhensible pour l'allocataire
- Développer l'autonomie de l'allocataire
- Promouvoir les services Caf selon la demande, les besoins
- Prendre du recul sur sa pratique et y donner du sens dans le service à l'allocataire

Thèmes transversaux :

- Présentation de l'agent et identification de l'allocataire
- Les critères de personnalisation
- Elocution, rythme, débit, vocabulaire, formulations positives
- Sourire, dynamisme, directivité
- Écoute active, courtoisie, valorisation tout au long de l'échange
- Les critères de mise en attente
- Les critères pour traiter des objections et argumenter

- Les techniques qui permettent de désamorcer ou de sortir d'un conflit :

Développer une attitude d'écoute et faire preuve d'assertivité
(fermeté/amabilité)

Rassurer son interlocuteur à partir de techniques simples

Reformuler les attentes et valider l'adhésion de son interlocuteur

Savoir réduire ou supprimer les tensions

La finalité de cet accompagnement réside dans l'identification des points forts et des axes d'amélioration dans la gestion de l'appel en termes d'attitudes de service, sur le plan individuel et collectif.

Le programme précisant les objectifs, le contenu et les modalités d'intervention figurent en annexe.

Contenu / Modalités d'intervention

1. Un temps d'échanges avec l'encadrement et les référents techniques sera planifié

En amont de l'accompagnement des agents en situation de travail. Il permettra de recueillir leurs besoins, questions et suggestions.

Cet échange peut se faire par téléphone ou au siège dès notre arrivée. Il permettra aussi le recensement des outils mis à disposition des agents pour cerner l'activité et ses caractéristiques dans le cadre de l'accueil téléphonique « appels entrants ».

Des temps d'échanges intermédiaires pourront s'organiser selon les besoins.

Une réunion sera planifiée le dernier jour afin de rendre compte des temps d'observation en situation de travail.

Il est nécessaire que les cadres de proximité soient partie prenante dans ce temps d'accompagnement des agents afin de partager les modalités d'observation et les pratiques d'évaluation.

1. **Le temps d'accompagnement en situation de travail** se déroulera sur 1,5 jour afin de suivre dans leurs pratiques l'ensemble des agents

volontaires :

- évaluation des pratiques et postures développées en réception d'appels entrants
- analyse de l'exploitation des outils à disposition pour apporter la réponse et/ou alternative
- identification des acquis individuels et collectifs
- repérage des axes de progrès individuels et collectifs
- formalisation d'objectifs de progrès collectifs
- relais auprès de l'encadrement de proximité

Le temps d'accompagnement par agent sera conforme au planning formalisé en interne par l'encadrement.

Il comprendra :

- un débriefing immédiat et rapide pour chaque appel. L'agent peut alors précisément identifier les points positifs et axes de progrès liés aux caractéristiques de l'appel
- un débriefing global au terme du temps d'accompagnement : les acquis sur lesquels s'appuyer et les 2 ou 3 axes de progrès

A cette occasion, les agents seront sollicités pour faire une auto évaluation de leurs pratiques à l'aide d'une grille présentant les critères qualités essentiels de l'appel entrant. Cet exercice aide à l'identification précise et conjointe des acquis et des axes de progrès

1. Restitution

Un compte rendu sera adressé et comprendra :

- les points forts et axes de progrès au niveau de l'équipe
- des préconisations
- les temps forts de la réunion avec les encadrants

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.

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](#) »



Entente du **G**rand **O**uest et du **C**entre
pour le perfectionnement des personnels
des caisses d'Allocations familiales

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**
