

Intra CL

**Public**

1 groupe de 11 agents CAF

**Modalités pratiques**

Durée – Dates : 2 jours, 29  
et 30 novembre 2018

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

Lieu : siège de la Caf de  
Moselle

Public – Effectif : CRA soit  
1 groupe de 11 stagiaires  
composé de :

- 8 agents de la Caf de  
Metz

- 2 agents de la Caf de  
Bar-le-Duc

- 1 agent de la Caf d'Epinal

Effectif validé par une

feuille de présence.  
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](http://www.egoc.org)

**Catégorie**

Chantiers locaux

**Tarifs**

2519.00

**Modalités d'animation**

**Formateur**

NIVOLLE Catherine

**Effectif**

**Taux de satisfaction**

## Optimiser la relation à l'allocataire en accueil physique et téléphonique - Caf 57-55-88

MAJ : Dimanche 05 juillet 2026

### Contenu

#### Objectifs

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

Conclure un échange au téléphone

Identifier la demande de l'allocataire par un questionnement approprié

Maîtriser la conduite d'un échange : directivité et adaptation selon les profils  
« allocataires »

Développer une attitude pédagogique envers l'allocataire

#### Contenu

##### JOUR 1 matin

*Séquence 1: « Développer les attitudes fondamentales d'accueil »*

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

### Tarif / Coût stagiaire

2519.00

*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
- 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-mid et JOUR 2 matin

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

- le 1<sup>er</sup> 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

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

#### *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
- Promotion des télé procédures : savoir argumenter en donnant du sens pour l'allocataire
- Prise de congé : valider la compréhension, conclure chaleureusement

**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)

Exemples de cas de mises en situations :

- un allocataire agacé du fait d'une erreur « Caf » avérée
- un allocataire agacé parce qu'il pense que la Caf a fait une erreur. En fait l'erreur lui est imputable.
- un allocataire agacé qui ne comprend pas ce que lui dit le Conseiller Relation Allocataire
- un allocataire pressé
- un allocataire bavard
- un allocataire qui s'exprime très peu

**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 5 : 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 communication prioritaires dans un échange courant avec l'allocataire

**Méthodologie** : en sous groupes les agents rendrons compte des axes prioritaires 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.

### **BILAN**

Lister les points clés et temps forts.

Evaluer le degré de satisfaction des stagiaires (fiche d'évaluation)

### **Méthodologie pour l'ensemble de la formation**

- Méthode participative : échanges permanents avec le groupe
- Apports théoriques
- Jeux et exercices pratiques en groupe
- Prise en compte des réalités « terrain »
- Analyse de situations professionnelles

### **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](#) »

---

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**

---