

Intra CL

## Public

1 groupe de 11 agents de la Caf de la Charente Maritime

## 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](http://www.egoc.org)

## Catégorie

Chantiers locaux

## Tarifs

2200.00

## Modalités d'animation

## Formateur

Berthy Claudine

## Effectif

## Taux de satisfaction

## Tarif / Coût stagiaire

2200.00

# Accueil téléphonique - CAF 17

MAJ : Dimanche 05 juillet 2026

## Contenu

### **ANNEXE 1 A LA CONVENTION EGOc / CAF de la Charente Maritime N°88/18**

#### **Formation « Accueil téléphonique »**

**Intervenant : Claudine BERTHY**

Durée – Dates : **2 jours**, les **26-27 novembre 2018**

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

Lieu : **La Rochelle** -Locaux de notre annexe Villeneuve située 9 bis rue des Fonderies

Effectif : 1 groupe de **11 agents** de la Caf de la Charente-Maritime – Effectif validé par une feuille d'émargement

## Contexte de la demande

L'accueil téléphonique revêt une dimension stratégique pour les CAF aujourd'hui, dans la relation de service aux allocataires : il nécessite un savoir-faire méthodique et un savoir être à la fois chaleureux et professionnel.

Le téléconseiller doit s'adapter aux besoins d'informations des allocataires, aux attentes d'explication et de compréhension, personnaliser la relation, gérer les tensions et faire progresser l'entretien pour un aboutissement satisfaisant et une gestion rigoureuse du temps d'entretien.

Il doit également savoir parfaitement utiliser les outils logiciels, délivrer des informations conformes à son niveau de traitement, savoir proposer un rendez-vous téléphonique, promouvoir les services dématérialisés proposés par la CAF, donc contribuer à la bonne gestion des moyens mis à disposition des publics.

La Caf de Charente Maritime tient à proposer un accueil téléphonique de

qualité à ses allocataires afin qu'ils se sentent traités avec amabilité, bienveillance, professionnalisme, efficacité et pédagogie.

Elle souhaite doter ses téléconseillers de méthodes et de ressources adaptées et sur mesure pour ***un accueil téléphonique efficient de l'ouverture à la clôture de l'entretien ...***

## Objectifs

- Développer une utilisation optimale et performante de la communication téléphonique pour assurer un accueil téléphonique CAF de qualité
- Parfaire ses capacités à communiquer positivement et à mettre en œuvre les procédures spécifiques à la relation téléphonique CAF
- Connaître les bonnes pratiques et les outils du métier pour rester efficient
- Savoir garder la maîtrise de l'entretien de l'ouverture à la conclusion
- Savoir faire face aux relations sensibles et gérer les difficultés avec professionnalisme

## Contenu

### La CAF et la communication téléphonique

- Téléphone, image de marque et service public
- Rôle de la plate-forme et du téléconseiller

### Le téléphone et les bonnes pratiques méthodologiques et relationnelles :

- Spécificités de la communication téléphonique : bien accueillir et valoriser
- L'attitude au téléphone : dynamisme, sourire, efficacité : la voix, l'intensité, le débit, les intonations
- Bien personnaliser la relation au téléphone
- Les 8 étapes de l'entretien : méthodes et formules pas à pas - préconisations pour une pratique pertinente
- Détecter la demande : écouter, questionner et reformuler, donner du retour pour établir la confiance
- L'expression au téléphone : de l'importance des mots et des formules : savoir positiver et s'exprimer avec justesse et maîtrise
- Les postures du professionnel : garantir la neutralité et le respect des

éléments de réserve professionnelle

### **Savoir bien communiquer avec l'allocataire pour délivrer des réponses ajustées et pertinentes**

- Savoir expliquer, argumenter : gérer les questions, remarques et objections
- Se montrer pédagogue, patient et directif à la fois,
- Rester dans son domaine de compétence et proposer les solutions à disposition : rappel, orientation, caf.fr
- Mettre en attente le temps d'une recherche
- Gérer le temps, savoir conclure avec des formules polies et efficaces
- Prendre congé
- Orienter vers un autre interlocuteur, savoir répondre à l'urgence d'une situation
- Gérer les moments délicats : savoir réagir si l'appelant se montre bavard, irrité, agressif maintenir le contact tant que possible mais savoir mettre fin à l'entretien quand besoin.

## **Méthodes pédagogiques**

Jeux de rôles et mises en situations sur des scénarii spécifiques CAF

Exercices sur les formulations de l'accueil téléphonique

Méthodes actives, participatives : ALTERNANCE THEORIE / PRATIQUE  
échanges entre les stagiaires et avec le prestataire

APPORTS TRANSPOSABLES DIRECTEMENT DANS LES PRATIQUES  
PROFESSIONNELLES, réponses sur mesure

## **Intervenant**

**Claudine BERTHY** Psychologue du travail Formateur- Consultant

## 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,**



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

---

**vous pouvez nous contacter au 02 99 29 82 42 ou 02 99 29 82 43**

---