

Intra CL

Public

1 groupe de 8 GCA

Modalités pratiques

Durée : 1 journée soit 7h
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

1000.00

Modalités d'animation

Formateur

NIVOLLE Catherine

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

1000.00

Analyse des pratiques en appels sortants - Caf 49

MAJ : Mercredi 20 mai 2026

Contenu

ANNEXE 1 A l'Avenant n°1 de la convention N°48/17 – EGOC / CAF de Maine-et-Loire

PROGRAMME

«Analyse des pratiques en appels sortants» - 1 journée

Intervenant : Catherine NIVOLLE

Durée : **1 journée supplémentaire** aux 2 jours mentionnés dans la
convention n°48/17

- **le 8 novembre 2018** animé par **Catherine NIVOLLE**

Horaires : La formation se déroulera de 9 h à 17h soit 7 heures de formation /
jour

Lieu : **ANGERS, siège de la Caf de Maine-et-Loire** [32 rue Louis Gain] –
Salle 002 – 6^{ème} étage

Effectif : 1 groupe de 8 gestionnaires conseil allocataire de la Caf de Maine-
et-Loire – Effectif validé par une feuille de présence

Objectifs

OBJECTIFS GENERAUX

- Redonner du sens à la pratique en appel sortant
- Professionnaliser l'appel sortant en coproduction
- Faciliter le rapprochement du flux de production et du flux relationnel

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Identifier les spécificités de l'appel sortant en coproduction
- Préparer efficacement son appel en utilisant avec pertinence les outils à disposition
- Allier une posture pédagogique efficace avec une dimension relationnelle qualitative
- Favoriser le recours à la coproduction téléphonique par les équipes

Contenu

La journée de formation se déroule sur un mode de co animation entre la caf 49 et l'Egoc / Catherine NIVOLLE

J1 : Matin – 8 novembre 2018

1 - Introduction par le rappel le rappel du contexte de la formation et de son évolution dans son format

Cette séquence doit permettre de donner du sens à la mise en place de cette formation et de présenter l'adaptation de son contenu depuis sa mise en place.

Seront également abordés les éléments clés de l'appel sortant et notamment en co production sortante dans une situation de liquidation pour le GCA

- Comment la co production s'inscrit dans le service à l'allocataire : les conditions et moyens de mise en place à la CAF de Maine et Loire.
- Les outils de coproduction informatiques à disposition : les outils de restitution et les outils de recherche d'information en lien avec le référentiel d'information (aller chercher l'info là où elle est, pas forcément auprès de l'allocataire) ;

Cette séquence se déroulera en favorisant l'expression du groupe afin de présenter les points ci-dessus de façon interactive. Ce point est essentiel à l'appropriation de l'information par les participants.

2 - Auto-positionnement des agents sur la pratique de l'appel sortant en coproduction téléphonique

A partir d'un QCM formalisé en interne, les agents seront amenés à réfléchir sur la pratique de l'appel sortant en liquidation.

L'analyse collective des réponses permettra de faciliter leur expression quant aux pratiques actuelles. Cette phase introductive et incitative a pour objectif de favoriser la mise en confiance et l'implication des participants dans la réalisation des exercices pratiques et de mises en situation qui seront proposés l'après-midi.

J1 : Après-midi – 8 novembre 2018

MISES EN SITUATION A PARTIR DE CAS CONCRETS (Etudes de cas)

Des cas de co production entrante seront sélectionnés et proposés aux participants comme base de travail dans l'échange à l'allocataire

Des binômes (avec ordinateur et vidéo pour visualisation de l'exploitation de outils) seront constitués afin de simuler un appel en coproduction.

Une analyse critique des points forts et axes de progrès sera réalisée pour chaque situation ; les 2 axes de travail retenus seront :

- l'axe « technique »
- l'axe « posture »

Elle permettra de définir en fin de session des axes de progrès individuels et collectifs

L'accompagnement de Delphine Godinec concernant l'approche technique de l'appel permettra une analyse plus complète qui alliera fond et forme. L'appropriation de nouveaux réflexes s'en trouvera facilitée.

Une grille d'autoévaluation des pratiques en coproduction (11 items) sera soumise aux participants.

Elle permettra aux GCA de se repérer dans leur pratique en s'auto évaluant grâce à cet outil

Méthodes pédagogiques

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

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 transmises par ses soins à l'EGOC.

En application de l'article L.6353-1 du Code du travail, une **attestation** mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action de la formation sera remise aux stagiaires à l'issue de la formation.

Intervenant

Catherine NIVOLLE

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**
