

Intra CL

Public

1 groupe d'agents de la Caf de Seine Maritime
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

Modalités d'animation

Formateur

NIVOLLE Catherine

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

La pratique de l'accueil sur RDV et le positionnement du technicien conseil face aux difficultés de l'accueil et aux allocataires en situations difficiles - 25 sept caf 76

MAJ : Dimanche 05 juillet 2026

Contenu

pratique de l'accueil sur rendez-vous et le positionnement du technicien conseil face aux difficultés de l'accueil et aux allocataires en situations difficiles »

Intervenant : Catherine NIVOLLE

Public : 1 groupe de gestionnaires conseil allocataires de la Caf de Seine-Maritime. Effectif validé par une feuille de présence.

Durée – Dates : **1 jour**. Toute journée supplémentaire fera l'objet d'un avenant.

- **le 25 septembre 2018**

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

Lieu : **ROUEN – Siège de la Caf** – 4 rue des Forgettes – Salle Cristal.

Contexte de la demande

La mise en place d'entretiens sur rendez-vous avec l'allocataire a pour objectif de réduire les flux et d'offrir à l'allocataire un service toujours plus adapté à ses besoins et attentes. Cette nouvelle organisation engendre pour les gestionnaires conseil allocataire en charge de l'accueil physique un contexte d'entretien spécifique.

Le contenu de formation proposé doit leur permettre de renforcer les techniques d'entretiens fondamentales et de s'approprier celles plus spécifiques d'un entretien sur rendez-vous : préparation, maîtrise du temps et de l'entretien, personnalisation. Une nouvelle activité « téléphone » en appels sortants s'ajoute à la mission de l'équipe dédiée

Ces 3 jours ont pour objectif d'accompagner les agents dans une démarche

d'efficience et d'efficacité tout en alliant le maintien de la qualité de la relation à l'allocataire et de sa satisfaction en terme de réponse apportée en face à face et au téléphone pour le 1er jour. Ce temps de formation permettra également d'aborder les situations imprévues, déstabilisantes voire agressives.

Objectifs

- Ancrer les principes fondamentaux de la conduite d'un entretien en face à face et en appel téléphonique sortant
- Développer les pratiques spécifiques en termes de techniques d'entretien et de gestion du temps
- Mettre à profit le contact personnalisé pour renforcer les attitudes « relation de service
- Savoir repérer les facteurs de tensions
- Savoir traiter les difficultés au cours de l'entretien et gérer l'agressivité
- Mettre en œuvre les dispositions pertinentes après un entretien difficile pour limiter les stigmates négatifs, capitaliser les expériences et développer le savoir-être professionnel

Le programme précisant les objectifs et le contenu de formation figurent en annexe.

Contenu

JOUR 1 – 25 septembre 2018

Nous préconisons l'ouverture de la session par un cadre afin de présenter les objectifs de la formation et de donner du sens aux modifications d'activités pour l'équipe dédiée.

Dans le cadre de la mise en place du parcours « attentionné » une partie de l'effectif des GCA équipe dédiée vont effectuer des appels sortant vers l'allocataire. Cette démarche proactive a pour objectifs notamment de détecter des droits potentiels, d'annoncer et expliquer des indus, de recueillir les données sociaux-professionnelles dans le cadre d'une demande de RSA.

Les particularités de l'outil « téléphone »

- L'impact du verbal et du para verbal (ton, rythme)
- L'écoute active : questionner et reformuler

- La place du sourire
- Les formules clés
- Présentation et prise de congé
- Mise en attente
- Expression dynamique pour susciter l'écoute et l'intérêt
- Traiter les situations d'appels spécifiques : répondeur, téléphone portable

Les étapes d'un entretien téléphonique

- Prise de contact : disponibilité, présentation, sourire, voix
- Présentation de l'objet de l'appel: s'exprimer de façon claire précise et structurée, adapter son langage, adopter un langage positif
- Phase d'écoute : être empathique, prendre du recul, discerner l'objectivité de la subjectivité
- Affirmation de soi positive et constructive pour rassurer et capter l'attention de son interlocuteur et garder la maîtrise de l'entretien
- Prise de congé : valider la compréhension, conclure chaleureusement

La gestion des situations délicates

- Comment dire non sans casser la relation.
- Comment prendre du recul suite à une altercation.
- Comment désamorcer le mécontentement de l'interlocuteur.
- Comment être réactif dans une recherche de solution immédiate.
- Gérer le deuxième appel quand le précédent a été délicat

La Conduite de l'échange au téléphone en appel sortant

- Rappel des particularités de l'entretien au téléphone notamment pour l'appel sortant

Appropriation des étapes d'un entretien

Des mises en situation d'appels sortants avec enregistrement et analyse des points forts et des axes de progrès seront proposées aux participants. Ce temps d'entraînement a pour but de mettre en pratique l'enchaînement des étapes d'un entretien téléphonique en se concentrant sur la posture professionnelle au-delà de l'approche technique du dossier. Il permettra d'identifier les axes positifs et les axes de progrès à la fois individuels et collectifs

Les critères d'évaluation prioritaires :

- Valoriser la démarche CAF pour l'allocataire : identification d'arguments
- Susciter intérêt et attention
- Traduire le jargon en langage simple
- Garder la maîtrise de l'échange : identifier les différentes étapes
- Personnaliser l'échange
- Prendre soin de la prise de congé

méthodes pédagogiques

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

Mises en situation : elles jalonnent les séquences de formation. Les situations seront choisies par les participants afin de répondre à leurs attentes et également proposées par le formateur afin de travailler la notion de « gestion de l'imprévu ». L'enchaînement des situations d'accueil se fera crescendo quant au degré d'incivilité et d'agressivité. Cette approche a pour objectif de mieux cerner les types de réactions des allocataires (raison et conséquence) et de faire la part entre la gestion du mécontentement, de l'incompréhension, de l'impatience et des comportements agressifs.

Une grille d'observation sera remise aux agents. Par binôme, ils se concentreront sur un nombre de critères restreints à observer pour chaque situation filmée. afin de favoriser le débriefing/échanges/conseils

Valeur ajoutée des situations filmées : les agents seront en mesure d'identifier les positionnements attendus et les techniques de communication adaptées aux situations selon leur degré de complexité.

Auto évaluation et évaluation (grille individuelle)

- Chaque stagiaire identifie 2 qualités et 3 axes de progrès dans sa pratique, en lien avec le contenu de la formation
- Le formateur valide et/ou enrichit cette auto évaluation par sa propre évaluation dans un souci de progrès pour chaque stagiaire
- Des indicateurs de résultats sont formalisés pour chaque axe

d'amélioration

Intervenant

Catherine NIVOLLE, Formatrice – Consultante OMECOM

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.

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 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**
