Intra CL

Public

1 groupes d'agents de la CAF 33
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

Offre de l'EGOC

Tarifs

Modalités d'animation

Formateur

SAUVION Anne-Cécile

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

Savoirs-être et savoirs-faire de la coproduction - Pôles 0 et 1 - CAF 33

MAJ : Mardi 17 novembre 2026

Contenu

ANNEXE 1 A LA CONVENTION N°38/18 – EGOC / CAF de la GIRONDE

PROGRAMME

« Savoirs - être et savoirs - faire de la coproduction téléphonique »

Intervenant : Anne Cécile SAUBAUX

Public – Effectif – Organisation : Chaque groupe composé d'environ 10 agents bénéficiera

- d'une journée de formation coupée en deux demi-journées.
- La deuxième demi-journée sera partagée avec un autre groupe afin de mettre en commun les idées et pratiques répertoriées.

Les deux cadres bénéficieront d'un débriefing l'après-midi du J3.

Durée – Dates : **21 jours** soit **1,5 jour par groupe** tc prestations et 0,5 jours **pour chaque cadre** comme indiqué dans le tableau ci-dessous.

Lieu : de formation sera le siège de la caf de la Gironde. Une précision sera apportée ultérieurement sur la salle

Contexte et présentation de la démarche

Afin de répondre à la demande de la caf de la gironde nous proposons d'établir une démarche type formation-action auprès des 14 groupes de techniciens en insérant également les tc accueil.

L'objectif de la démarche est de co-construire un document cadre non figé regroupant les éléments permettant d'acquérir la posture professionnelle requise par la caf 33 en matière de relation téléphonique sortante. Cela en

appui de la note émise qui retrace les situations requérant un appel téléphonique de l'allocataire.

Cette démarche implique également les cadres afin qu'ils s'approprient les éléments clés qui leur permettra à terme de porter et accompagner leurs équipes en la matière.

Organisation proposée pour deux groupes

Public : 10 Gestionnaires conseil et cadre de l'unité par groupe

Durée : **1 jour** d'observation par groupe en immersion avec échange et double écoute. En fin de journée capitalisation- formalisation d'une heure trente avec l'ensemble des agents du groupe.

Objectifs :

- Acquérir les savoirs-être indispensables à la relation de service
- Professionnaliser la communication téléphonique
- Savoir gérer les situations difficiles

Contenu – Déroulé pédagogique

Jour 1 et Jour 2

- Accompagnement individuel des participants : évaluation d'une à deux communications téléphoniques en réel Double-écoute (journée)

Grille d'évaluation - analyse des appels: points positifs et axes d'amélioration

1 jour par groupe

Capitalisation d'une heure trente maximum en fin de chaque groupe

Jour 3

Matin les deux groupes et cadres

- Retour sur les temps de double-écoute, synthèse des éléments positifs et de ceux à améliorer

Apports et échanges sur :

Les enjeux de la co-production sortante et bonnes pratiques

Quizz interactif s'appuyant sur la note de direction (exemple ludique pour dynamiser le groupe)

Le contexte et le sens la coproduction téléphonique rappel encadrement et note

Les atouts et plus-value de la démarche on recherche à travers cela l'appropriation du sens et de l'intérêt

Bonnes pratiques relationnelles (objectif apporter des éléments qui rassurent l'agent)

- Gestion des situations difficiles lors de contacts allocataires: la compréhension de l'agressivité et la posture à adopter – Comment gérer les critiques, la détresse et les menaces

Apports théoriques (besoins humains, frustration et agressivité)

Travail en commun sur les situations difficiles rencontrées et les réponses adaptées

Formalisation si possible dans l'intranet (ou autre solution type blog) du guide des bonnes pratiques (nom à trouver)

Jour 3

Après-midi

Débriefing cadre sur 1H30 de chaque groupe

Méthodes pédagogiques

Participative et interactive Apports théoriques

Mises en situation Guide d'aide à la réponse

Envoi des supports dématérialisés

Suggestion : Afin d'impliquer au maximum les agents pour favoriser leur participation et répondre à leur besoin, le développement d'un espace commun accessible à tous ainsi qu'à l'intervenante permettrait de co-construire le guide. Nous établirions le « squelette » et chaque agent pourrait venir compléter et alimenter pendant le temps de l'accompagnement celui-ci. Il y aurait ainsi une capitalisation automatique par chaque groupe.

PLANNING TYPE SUR UNE SEMAINE *:*

Lundi	mardi	mercredi		
Groupe 1	Groupe 2	Capitalisation G1 et G2 Débriefing cadres		

Une fois que tous les groupes sont passés (7 semaines) une (ou deux) journée (s) de capitalisation globale avec les référents de chaque groupe et les cadres.

Durant la formation l'intervenante restera joignable si besoin par téléphone ce qui permettra éventuellement de répondre à quelques interrogations qui pourraient naître ou exposer certaines situations.

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**
