**Public**

1 groupe d'agents de la CAF 41
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**

NIVOLLE Catherine

**Effectif**

**Taux de satisfaction**

**Tarif / Coût stagiaire**

# Valoriser sa co-production - CAF 41

MAJ : Mercredi 18 novembre 2026

## Contenu

**ANNEXE 1 A l'Avenant n°1 de la convention N°44/17 – EGOC / CAF du Loir-et-Cher**

PROGRAMME

**« Valoriser sa coproduction téléphonique » - 1,5 j**

EGOC – Intervenant **: Catherine NIVOLLE**

Durée - Dates **: 1,5 j supplémentaires** aux 2 jours mentionnés dans la convention n°44/17

- **le 6 juin journée et 7 juin matin 2018** animé par **Catherine NIVOLLE**

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

Lieu **: BLOIS**, Siège de la **Caf du Loir-et-Cher-** 6 rue Louis Armand - Salle 302 au 3ème étage

Effectif : 1 groupe **12 agents** de la Caf du Loir-et-Cher (liste en annexe) – Effectif validé par une feuille de présence

Objectifs

**OBJECTIFS GENERAUX**

- Redonner du sens à la pratique de coproduction téléphonique
- 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

**J1 : MATIN – 6 juin 2018**

**Co animation Caf 41 et EGOC**

**PRESENTATION DES ENJEUX DE LA COPRODUCTION TELEPHONIQUE**

**Cette séquence doit permettre aux agents de contextualiser la coproduction téléphonique et de reposer le sens à y donner sur le plan institutionnel. Elle se fera en co animation avec Julie Chevalier afin de relayer les directives de la CNAF sur ce sujet et répondre aux besoins d'agents sur le plan techniques et outils notamment.**

- Historique depuis 2013 (1ère information apportée aux équipes): constats, résultats, perspectives de la Cnaf sur la co production (son contrôle maintenant par la Cnaf pour quels objectifs)

- Comment la co production s'inscrit dans le service à l 'allocataire : les conditions et moyens de mise en place à la CAF de Blois, démarche reprise et portée par la direction, information et formation

- 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.

**Animation EGOC**

**RECUEIL DES PRATIQUES ET VECUS DES AGENTS AVEC LES ALLOCATAIRES AUJOURD'HUI**

- Quelle place a aujourd'hui la relation à l'allocataire dans le contenu de la fonction TC ?
- Comment est vécue cette relation à la fois en physique et au téléphone ?
- Quelle différence et/ou valeur ajoutée présente cette relation directe et par rapport à un écrit (note interne)

**Modalités** : travail de recueil en grand groupe

**J1 : APRES-MIDI – 6 juin 2018**

**Animation EGOC**

**LES SPECIFICITES ET ATOUTS DE L'APPEL EN CO PRODUCTION**

Les étapes d'un appel sortant en co production téléphonique

**1 – Préparation de l'appel**

- Identification de la cible et adaptation : allocateur ou tiers
- Définir les modalités d'étude du dossier avant appel : points clés, temps dédié
- Préparer la présentation de la raison de l'appel : le contexte de l'appel, l'organisation du propos, les mots clés, la clarté de l'expression et de l'argumentaire
- Développer une démarche pédagogique si erreur ou oubli de l'allocataire (où comment lui éviter de la reproduire)

**2 – Conduite de l'échange**

- Rappel des particularités de l'appel sortant : présentation, introduction
- Valoriser la démarche CAF pour l'allocataire : identification d'arguments
- Rappeler l'impact du para verbal (voix)
- Traduire le jargon en langage simple
- Canaliser l'expression de l'allocataire si besoin
- Prendre soin de la prise de congé

**3 – Appropriation des étapes d'un entretien**

Mises en situation d'appels sortants avec enregistrement et analyse des points forts et des axes de progrès. Ce 1er temps d'entrainement a pour but de mettre en pratique l'enchaînement d'un entretien téléphonique en se concentrant sur la posture professionnelle au-delà de la réponse technique.

**Modalités** : Production en sous-groupes avec recueil et mise en commun des productions des groupes

**J2 : MATIN – 7 juin 2018**

**(Co animation Caf 41 et EGOC)**

**ETUDE DE CAS PRATIQUES**

**Modalités** : des notes internes seront remises aux participants qui les analyseront en binômes afin de :

- de repérer les informations co productibles ou pas.
- identifier les outils à exploiter en fonction de l'information donnée par l'allocataire pour chaque note.
- rapprocher cette analyse de cas à sa propre pratique : « qu'est-ce que j'aurais fait ou pas fait et pourquoi ? »

**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 des 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 d'un agent CAF pour superviser 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 TC de se repérer dans leur pratique en s'auto évaluant grâce à cet outil***

Méthodologie

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

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.

Liste participants

1. LAHAYE Julie
2. EL HAJAM Alham
3. GAILLARD Aline
4. GITTON Cindy
5. ALLEVI Gladys
6. COUTON Margaux
7. COZANNET Christiane
8. CAZIN Laëtitia
9. RAULT Nelly
10. JOUANNEAU Magali
11. HUBERT Virginie
12. RENARD Jessica

## 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**