Intra CL

### Public

1 groupe d'agents ( gestionnaires conseil) de la caf de Tours

### 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

### Catégorie

Offre de l'EGOC

### Tarifs

2100.00

### Modalités d'animation

### Formateur

### Effectif

### Taux de satisfaction

### Tarif / Coût stagiaire

2100.00

# Savoirs -être et savoirs-faire de la coproduction téléphonique - CAF 37

MAJ : Mardi 17 novembre 2026

## Contenu

**ANNEXE 1 A LA CONVENTION N° 125/17 – EGOC / CAF DE TOURAINE**

PROGRAMME

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

**Intervenant : Anne-Cécile SAUBAUX**

Public : 1 groupe de **9 gestionnaires conseil de la Caf de Touraine** – Effectif et liste des participants à communiquer à l'EGOC.

Durée et dates **: 2 jours, les 30 novembre et 1er décembre 2017**

Horaires : La formation se déroulera de 9h à 17h, soit 7 heures de formation.

Lieu **: TOURS, siège de la Caf (**1 rue Fleming à Tours) - **Salle 63**

**Objectifs**

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

**contenu – Déroule pédagogique**

**Jour 1 – Le 30 novembre 2017**

- Accueil des participants

- Expression des facilités et / ou difficultés de chacun face à la

coproduction téléphonique et  dans la relation avec les allocataires

*Expression des forces, manques et besoins de chacun face à la coproduction téléphonique et  des situations difficiles rencontrées au quotidien dans leur relation avec les allocataires*

- Les enjeux de la co-production sortante

  *Le contexte et le sens la coproduction téléphonique*

  *Projet stratégie de contact porté par la Caf de Tours*

  *Les atouts et plus-value de la démarche*

  *Les situations permettant une co-production téléphonique sortante*

  *Quizz interactif*

- Un entretien de qualité : les bases d'une communication téléphonique professionnelle

  *L'écoute, l'expression, l'empathie dans la relation client*

  *Les attitudes et éléments garants d'une communication téléphonique professionnelle*

- 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*

*Mises en situation*

**Jour 2 – Le 1er décembre 2017**

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

*Grille d'auto-évaluation - analyse des mises en situations du premier jour et des appels: points positifs et axes d'amélioration*

- Mises en situation – cas concrets

- Renforcement de la posture par le développement de l'assertivité

  *Test - Apports théoriques sur la notion d'assertivité, la capacité de parole constructive lors d'une tension, d'un conflit, l'affirmation de soi dans la bienveillance et le respect de l'autre*

**Méthodes pédagogiques**

- Participative et interactive
- Mises en situation
- Envoi des supports dématérialisés

Apports théoriques
Test

**intervenant**

**Anne-Cécile SAUBAUX,** Conseil en Relations Humaines

**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.

## 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**