Intra CL

Public

1 groupe d'agents de la caf 28

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

2400.00

Modalités d'animation

Formateur

NIVOLLE Catherine

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

2400.00

Formation Appel sortant - Valoriser sa coproduction téléphonique - AGENTS - CAF 28

MAJ : Vendredi 20 novembre 2026

Contenu

FORMATION AGENTS – 2 jours – Les 8-9 novembre 2017

J1 : Co animation Caf – Catherine NIVOLLE le 8 novembre matin

- **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 un agent de la Caf 28 afin de relayer les directives de la CNAF sur ce sujet et répondre aux besoins des agents sur le plan techniques et outils notamment.

- Historique depuis 2013 (1ère information apportée aux équipes) : la coproduction dans le processus de production, le référentiel, la mise en place du RID, constats sur l'utilisation des outils, résultats (lien avec la supervision du RID et des NOTINT)
- Comment la co-production s'inscrit dans le service à l 'allocataire et la gestion du dossier (contrôles de cohérence) : les conditions et moyens de mise en place à la CAF de Chartres, démarche reprise et portée par la direction, information et formation
- Les outils de coproduction informatiques à disposition : le référentiel de coproduction, le RID, les PIRA, les NOTINT

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.

J1 - Le 8 novembre après-midi

- Quelle utilisation de la coproduction / du RID ?

Modalité *: travail de recueil en grand groupe*

- **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 – Restitution de l'information recueillie auprès de l'allocataire (selon la maturité du groupe sur le sujet)

Etapes 1 et 2 : identifier les pratiques spécifiques en termes de posture « service »

Etape 3 : identifier les outils à disposition, l'enjeu de la restitution sur la gestion globale du dossier et l'intérêt collectif de la trace laissée par l'outil adapté.

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

J2 : Co animation Caf – Catherine NIVOLLE – Le 9 novembre matin

- **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 ? »

J2 : (Conditions d'animation à définir) – le 9 novembre après-midi

- **MISES EN SITUATION A PARTIR DE CAS CONCRETS**

Des cas de coproduction 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 outils

- **AUGMENTER SA RESISTANCE AU STRESS**
- Mettre en place des méthodes de gestion du stress :
- adapter la communication verbale et non verbale
- identifier les facteurs favorisant la résolution de problème

- se préparer à la confrontation

- Les 5 étapes de régulation du stress

Détecter son stress

Définir son organisation anti-stress

Réguler son stress au quotidien

Utiliser le stress comme un facteur positif

Réguler le stress collectif

METHODES PEDAGOGIQUES

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

INTERVENANTS

Catherine NIVOLLE, OMECOM

Agent de la Caf d'Eure-et-Loir (à préciser) pour les temps de co animation

MODALITES D'EVALUATION 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