Intra CL

Public

1 groupe de cadres

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

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

2400.00

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

MAJ : Mercredi 18 novembre 2026

Contenu

CONTENU

FORMATION CADRES – J 1 – Le 11 octobre 2017

- **Identifier les enjeux de la coproduction téléphonique**
- Quels avantages à la coproduction téléphonique pour l'allocataire et les agents
- Présentation globale de la formation destinée aux agents et de ses objectifs

- **Faire un état des lieux des pratiques actuelles**
- Les outils à disposition
- Les bonnes pratiques
- Les freins et résistance pour les pratiques à améliorer
- Les pratiques managériales à renforcer pour accompagner l'équipe dans le développement de la pratique de coproduction téléphonique

- **Elaborer un plan d'action**

Cette séquence a pour objectif de favoriser l'ancrage de pratiques harmonisées à la fois pour les cadres et pour les agents. Il permettra d'identifier les axes de travail en terme d 'organisation et d'animation d'équipe à mettre en œuvre durant l'intersession.

FORMATION CADRES – J 2 – Le 20 novembre 2017

- Favoriser le retour d'expérience
- Evaluer les évolutions en termes de pratiques et d'organisation
- Ancrer les bonnes pratiques managériales

Les domaines suivants seront abordés

- Analyse et retour sur les plans d'actions
  - Les points de progrès (qualitatifs et quantitatifs)
  - Les freins identifiés
  - Les perspectives d'amélioration

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