Intra CL

Public

1 groupe d'agents de la Caf de'Ille et Vilaine

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

1940.00

Modalités d'animation

Formateur

LEGRAND Françoise

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

1940.00

Relation téléphonique - Accueil téléphonique - CAF 35

MAJ : Mercredi 18 novembre 2026

Contenu

ANNEXE 1 A LA CONVENTION N° 89/17 – EGOC / CAF D'ILLE-ET-VILAINE

« Relation téléphonique – Accueil téléphonique »

Public : 1 groupe de 7 agents de la Caf d'Ille-et-Vilaine. Effectif validé par une feuille de présence.

Durée - Dates – Lieux **: 2 jours,**

- le **06 octobre 2017** – Rennes, siège de la Caf – Cours des Alliés - salle 1418
- le **11 octobre 2017** – Rennes – Locaux Caf 35 du Colombier – 1 place Maréchal Juin - salle 2

Toute journée supplémentaire fera l'objet d'un avenant.

Horaires : La formation se déroulera de 9 h à 12h30 et de 13h30 à 17h soit 7h de formation par jour

Objectifs

- Sensibiliser à la communication téléphonique et connaitre les attentes des allocataires / des propriétaires pour assurer un accueil téléphonique CAF de qualité
- Développer ses capacités à communiquer positivement et à mettre en œuvre les procédures spécifiques à la relation téléphonique CAF
- Connaître les bonnes pratiques et les outils du métier
- Savoir garder la maîtrise de l'entretien de l'ouverture à la conclusion

Contenu

La CAF et la communication téléphonique

- Téléphone, image de marque et service public
- Rôle de la plate-forme et du professionnel
- Les règles de base

Le téléphone et la communication

- Spécificités de la communication téléphonique : bien accueillir et valoriser le premier contact
- Détecter la demande : écouter, questionner et reformuler, accuser réception
- L'expression au téléphone : de l'importance des mots et des formules : savoir positiver
- L'attitude au téléphone : dynamisme, sourire, efficacité : la voix, l'intensité, le débit, les intonations
- Bien personnaliser la relation au téléphone

Savoir bien communiquer avec l'allocataire et mener un entretien par téléphone

Respecter les phases de l'entretien pour aller vers la réponse et la conclusion

- Savoir expliquer, argumenter et répondre aux attentes
- Se montrer pédagogue, patient et s'adapter à l'interlocuteur
- Rester dans son domaine de compétence et proposer les solutions à disposition
- Adopter une attitude positive et développer son aisance professionnelle
- Gérer le temps et savoir conclure avec des formules polies et efficaces
- Gérer les moments délicats

Déroulé pédagogique en annexe

méthodes pédagogiques

- Jeux de rôles et mises en situations sur des scenarii spécifiques CAF
- Exercices sur les formulations de l'accueil téléphonique
- Méthodes actives, participatives

Intervenant

Françoise LEGRAND.

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.

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
