Intra CL

Public

1 groupe de 12 agents de la Caf du Maine et Loire

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

2000.00

Modalités d'animation

Formateur

NIVOLLE Catherine

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

2000.00

Valoriser sa co-production téléphonique - CAF 49

MAJ : Mardi 17 novembre 2026

Contenu

Contenu

Jour 1 - matin (Co animation avec une personne ressource interne)

LES 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 la responsable de groupe- Service Prestation afin de relayer les directives de la CNAF sur ce sujet et répondre aux besoins des agents sur le plan techniques et des outils notamment.

- Rappel des éléments de communication de la CNAF sur la coproduction téléphonique
- Les conditions et moyens de mise en place à la CAF d'Angers
- Les outils de coproduction informatiques à disposition : identification et exploitation
- Quels leviers pour ancrer la coproduction auprès des équipes ?

Jour 1 après-midi et Jour 2 matin

RAPPELS ET DEFINITIONS DE NOTIONS CLES EN COPRODUCTION

- Pro activité
- Neutralité
- Personnalisation et individualisation
- Fusion du flux relationnel et de production
- Dimension conseil

LA PREPARATION 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)

LA CONDUITE DE L'ECHANGE EN COPRODUCTION

- 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

Jour 2 après-midi (Co animation avec une personne ressource interne)

MISES EN SITUATION A PARTIR DE CAS CONCRETS

Des binômes seront constitués afin de simuler un appel en coproduction.

Une analyse critique des points forts et axes de progrès sera réalisée pour chaque situation

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.

METHODOLOGIE

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

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**
