



Public cible :

Un groupe de GCA - Caf 79

Pré-requis :

Pratiquer la liquidation
de dossiers
allocataires.

Modalités pratiques

Durée : 1 journée

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

Programmation :

TARIF / COÛT STAGIAIRE

:
€

Modalités animation :

Présentiel

Intervenant :

NIVOLLE Catherine

Effectif :

Valoriser sa coproduction téléphonique - 1 journée - Caf 79

MAJ : Vendredi 25 avril 2025

Objectifs professionnels :

Redonner du sens à la pratique de coproduction téléphonique Professionnaliser l'appel sortant en coproduction Faciliter le rapprochement du flux de production et du flux relationnel

Objectifs - Aptitudes et compétences visées et évaluées :

- Exploiter de façon efficiente l'outil Prise d'Information
- Allier une posture pédagogique efficace avec une dimension relationnelle qualitative
- Garder la maîtrise de l'entretien et mettre en place des attitudes contributives dans les situations délicates
- Savoir mettre un terme à l'échange

Contenu :

CONTENU PEDAGOGIQUE (Coanimation CAF et Egoc)

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 référent interne afin de répondre aux besoins des agents sur le plan techniques et outils notamment.

- Comment la co production s'inscrit dans le service à l'allocataire : les conditions et moyens de mise en place à la CAF, démarche reprise et portée par la direction, information et formation

- Les outils de coproduction informatiques à disposition (PIRA)
- Cette séquence se déroule 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.

LES SPECIFICITES ET ATOUTS DE L'APPEL EN CO PRODUCTION

Les étapes d'un appel sortant en co production téléphonique

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 en situation délicate
- Prendre soin de la prise de congé

- 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 ? »

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

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 référent 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 outil

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