



Public cible :

un groupe d'agents caf

Pré-requis :

Gérer les dossiers
Allocataires en niveau 2

Modalités pratiques Une
journée de formation par
groupe + Accompagnement
individuel sur 3 journées

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 :

Chantiers locaux

TARIF / COÛT STAGIAIRE

:
€

Modalités animation :

Présentiel

Intervenant :

NIVOLLE Catherine

Effectif :

2025 - Gérer les appels sortants sur RDV

MAJ : Mercredi 04 juin 2025

Objectifs professionnels :

Préparer à l'approche directe de l'allocataire Professionnaliser la dimension relationnelle
à l'allocataire Gagner en confort dans la relation à l'allocataire

Objectifs - Aptitudes et compétences visées et évaluées :

- Gérer les étapes d'un entretien téléphonique en appel sortant
- Développer ses capacités relationnelles et les adapter aux situations imprévues
- Réorienter vers d'autres services
- S'approprier des techniques de négociation pour gagner en efficacité : gestion du temps, de ses émotions et du stress
- S'adapter aux différents contextes d'appel de façon réactive et assurée

Contenu :

Temps 1 : formation (1 jour)

Les enjeux de l'appel téléphonique sortant

- Le contexte et le sens de la démarche d'appels sortants en termes d'image et de relation à l'allocataire
- Les atouts et plus-value de la démarche pro active vers l'allocataire en appel sortant sur RDV. Cette séquence a pour objet de rappeler la notion de service à l'allocataire (posture) comme un signe de qualité équivalent à la qualité de la réponse apportée (le fond avec la forme) : présentation, explications, gestion des objections, valorisation de l'échange direct, promotion du caf.fr et pour quels bénéfices

Un entretien de qualité : les bases d'une communication téléphonique professionnelle

- Les attitudes et éléments garants d'une communication téléphonique professionnelle
- Préparation de l'appel : analyse globale de la situation de l'allocataire, anticiper les questions, difficultés,

éléments à préciser, préparer ses arguments, anticiper les attitudes et réactions possibles.

- Les étapes d'un entretien : prise de contact, présentation de l'objet de l'appel, écouter, argumenter, prendre congé

Les appréhensions les plus fréquemment exprimées par les agents en appel sortant se concentrent sur:

- la capacité à canaliser et recadrer l'allocataire
 - La réorientation en cas de non maîtrise de la réponse à une question de l'allocataire
- Cette séquence a pour objectif de leur apporter des outils pour gagner en confort dans la maîtrise de l'échange.

Adapter sa communication face aux situations délicates

- Distinguer l'implicite de l'explicite dans le discours de l'allocataire
- Être capable d'écouter positivement son interlocuteur.
- Déjouer les tentatives de manipulation et de mauvaise foi, se préparer à l'imprévu
- Valider l'accord et les engagements de l'allocataire
- Développer la dimension de conseil et l'approche proactive
- Réorienter si besoin avec assurance et de façon positive

La gestion de ses émotions

- Apprendre à reconnaître ses émotions
- Identifier les situations les plus impactantes émotionnellement
- Garder une posture neutre en toute circonstance

Temps 2 : accompagnement individuel en situation d'appel sur RDV

Les objectifs :

- Renforcer les bonnes pratiques selon les situations rencontrées : éléments de langage, dimension conseil, affirmation positive de soi, gestion de la pression des allocataires
- Développer la qualité relationnelle au-delà de la réponse technique
- Identifier et distinguer les savoir-faire et savoir être en posture d'appel sortant sur RDV

Ce temps de suivi en d'appel sur rendez-vous a pour objet de suivre, de conseiller, de recadrer et d'encourager les équipes. Il s'agit aussi d'observer les pratiques et de rappeler le rôle du GCA et le sens à donner ce niveau de relation à l'allocataire

Nous vous proposons de travailler en suivant les étapes de la prise en charge de l'allocataire :

- Le niveau de qualité relationnelle
- La maîtrise de l'entretien
- La pédagogie les explications apportées le cas échéant

Thèmes transversaux :

- La disponibilité
- L'écoute et le questionnement
- Les étapes de l'entretien
- L'argumentation
- Les formules aidantes
- Les éléments de langage
- La gestion des émotions

La finalité de cet accompagnement réside dans l'identification des points forts et des axes d'amélioration dans la prise en charge de l'allocataire sur le plan individuel et collectif.

Méthodes mobilisées :

Accompagnement au poste de travail en double écoute. Un temps de débriefing se fera suite à l'accompagnement individuel :

- Retour de l'agent sur le vécu de ce temps d'accompagnement
- Remise d'une grille comprenant des critères « Qualité accueil » et auto-évaluation de l'agent
- Retour à l'agent de l'évaluation du formateur qui permet un échange croisé sur son auto-évaluation

Le temps d'accompagnement en situation se déroulera à raison d'1 heure par agent (débriefing compris) afin de pouvoir suivre dans leurs pratiques de façon significative.

- Évaluation des pratiques et postures développées par les agents
- Identification des acquis individuels et collectifs
- Repérage des axes de progrès individuels et collectifs
- Formalisation d'objectifs de progrès collectifs
- Relais auprès de l'encadrement de proximité

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



Entente du **G**rand **O**uest et du **C**entre
pour le perfectionnement des personnels
des caisses d'Allocations familiales

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**