

Public cible :

Un groupe d'agents Caf 35

Pré-requis :

Modalités pratiques 1

jour par groupe, soit 2 x 0,5
jours en présentiel

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 :

CHEVALLIER Caroline

Effectif :

Tarification :

975 € jour

Entretien téléphonique GCA

Handicap - Caf 35

MAJ : Jeudi 12 juin 2025

Objectifs professionnels :

Structurer la posture professionnelle de l'agent par une approche méthodologique de
l'entretien par téléphone

Objectifs - Aptitudes et compétences visées et évaluées :

- Comprendre les enjeux de l'entretien téléphonique
- Prendre du recul et gérer ses émotions
- Disposer d'éléments de langage pour répondre en professionnel

Contenu :

Module 1 (1/2 journée)

Echanges sur les situations difficiles

Les attentes de l'allocataire

La différence entre compassion et empathie (pour prendre du recul)

Les réactions de défense

L'assertivité : instaurer un dialogue équilibré et traiter avec les bons éléments de langage
le panel des réactions de défenses des
allocataires

Module 2 (1/2 journée)

Les étapes de l'entretien téléphonique : maintenir une posture professionnelle

L'impact de la communication non verbale

Les émotions : les reconnaître, les accueillir et les gérer

Etude de situations vécues par les participants

Méthodes mobilisées :

La formation est basée sur des cas concrets. La pédagogie proposée alterne apports
notionnels, méthodologie, échanges, réflexion en
groupe et sous-groupes et exercices pratiques. Des jeux et simulations permettent aux
participants d'expérimenter et de s'approprier

les méthodes présentées. Les apports méthodologiques et pratiques seront directement exploitables dans le quotidien professionnel des participants.

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



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

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