

**Public cible :**

1 groupe de Gestionnaires conseils Caf

**Pré-requis :**

Aucun pré-requis

**Modalités pratiques**

Durée : 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](http://www.egoc.org)

**Programmation :**

Chantiers locaux

**TARIF / COÛT STAGIAIRE**

:  
335 €

**Modalités animation :**

- Présentiel
- Classe virtuelle sous Teams

**Intervenant :**

Formateur expert

**Effectif :**

Un groupe de 12 agents Caf maximum

**Tarifcation :**

Coût intra : 2 320 € TTC  
frais compris pour 2 jours et coût INTER Caf adhérentes : 335 € TTC / stagiaire

# Professionaliser sa réponse téléphonique-Caf NA-2024

MAJ : Lundi 23 septembre 2024

**Objectifs professionnels :**

- Comprendre les enjeux de la relation téléphonique avec les allocataires et gérer les appels avec efficacité face à toutes les situations

**Objectifs - Aptitudes et compétences visées et évaluées :**

- Mener un entretien téléphonique entrant ou sortant avec rigueur et méthode
- Mettre en œuvre les techniques de communication adaptées et pertinentes à chaque étape de l'entretien
- Réagir face aux réactions défensives et au désarroi du bénéficiaire

**Contenu :**

Séquence	Contenu
<b>Accueil groupe</b>	Emargement - Présentation météo du jour programme - L'arbre des attentes - Levée des craintes
<b>La relation téléphonique à la CAF</b>	Les enjeux de la communication téléphonique à la CAF : *Positionner son rôle d'Agent/Téléconseiller au sein de l'organisme (Qui ? Quoi ? Pourquoi ? ) *Les obligations du Gestionnaire conseil
<b>L'accueil côté client</b>	Définir l'expérience client Le cycle de vie de l'allocataire Les attentes et besoins de l'allocataire
<b>Les demandes des usagers</b>	Qui ? Quoi ? Pourquoi ? Lister les demandes récurrentes et les difficultés rencontrées
<b>Les bases de la communication</b>	Schéma de Jakobson Les freins à la communication Les bonnes pratiques (langage positif)
Pause méridienne	

<b>Réactivation</b>	Emargement Questions-réponses Energizer
<b>La posture en accueil téléphonique</b>	Brainstorming : Savoir-être et savoir-faire les fondamentaux d'une posture professionnelle au téléphone
<b>Conduire un entretien téléphonique</b>	La réception téléphonique, transmettre une image professionnelle ; utiliser une charte d'appel : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliser une trame d'appel ; pourquoi, comment ?</li> <li>• La découverte</li> <li>• L'écoute active</li> <li>• La reformulation</li> <li>• Réponse valorisée</li> <li>• Validation de la bonne compréhension</li> <li>• Conclusion et prise de congé</li> </ul> Directivité et personnalisation : pour allier efficacité et humanité.
<b>Mise en pratique</b>	Prendre en mains de la méthode par des mises en situations professionnelles
<b>Debrief journée1</b>	Echanges, questions-réponses
<b>J2</b>	
<b>Réactivation</b>	Emargement Reprise des éléments de la veille ; questions-réponses
<b>Apporter une réponse adaptée à la demande et la valoriser</b>	- L'importance d'utiliser le vocabulaire conventionnel au téléphone - Focus sur la formulation positive des phrases <b>Exercice</b> : Réaliser un tableau récapitulatif de toutes les possibilités de réponses formulées positivement



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

---

<b>Les situations difficiles rencontrées au téléphone</b>	Post-it/échanges Sur la base des expériences précédentes, lister des exemples de situations difficiles en mettant en avant ce qui a posé difficulté : * identifier des situations difficiles en relation client-usager = partager des exemples de situations vécues * cartographier les principales situations conflictuelles
<b>L'escalade du conflit</b>	Comprendre la formation d'un conflit L'état émotionnel de l'allocataire
Pause méridienne	
<b>Réactivation</b>	Emargement - Questions-réponses - Energizer
<b>Le rôle des émotions et de son contexte personnel</b>	Identifier les émotions, et leurs caractéristiques Le cadre de référence et ses conséquences dans le rapport à autrui Prendre du recul pour ajuster ses réactions et limiter son implication personnelle
<b>Mise en pratique</b>	Traiter des appels avec professionnalisme et gérer efficacement les situations difficiles : Appels - Ecoutes - Débriefs Déterminer les axes d'amélioration
<b>Débrief de la journée</b>	Echanges, questions-réponses Evaluation à chaud - Remise du support de formation

---

**Méthodes mobilisées :**

Exposé théorique et mise en situation professionnelle

Besoins matériels : équipement pour mises en situation téléphoniques (pc équipés de softphone - 2è salle si possible l'après-midi)

---

**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**