

**Intra CL**

**Public**

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)

**Catégorie**

Chantiers locaux  
Formations

**Tarifs**

**Modalités d'animation**

- Présentiel
- Classe virtuelle  
sous Teams

**Formateur**

Formateur expert

**Effectif**

Un groupe de 12 agents  
Caf maximum

**Taux de satisfaction**

**Tarif / Coût stagiaire**

## Professionnaliser sa réponse téléphonique- Caf NA

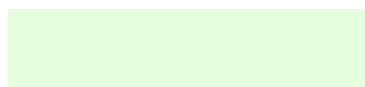
MAJ : Mercredi 01 juillet 2026

**Objectif professionnel**

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

**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 : • Utiliser une trame d'appel ; pourquoi, comment ? • La découverte • L'écoute active • La reformulation • Réponse valorisée • Validation de la bonne compréhension • Conclusion et prise de congé 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>	Emergence - 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**

---