



**Public cible :**

1 groupe d'agents GCA -  
CSU

**Pré-requis :**

Pas de prérequis

**Modalités pratiques**

**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 :**

Blended learning

**TARIF / COÛT STAGIAIRE**

:

€

**Modalités animation :**

**7 jours en présentiel + 6  
heures en E-Learning**

**Intervenant :**

Formateur expert

**Effectif :**

11 agents Caf 44

## 2025-Parcours GCA/CSU - CAF 44

MAJ : Mardi 21 janvier 2025

**Objectifs professionnels :**

Acquérir des compétences nécessaires pour garantir un accueil de qualité.

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

- Rédiger des e-mails en conformité avec la charte rédactionnelle de la Cnaf :  
Organiser ses idées selon un plan qui facilite la lecture et la compréhension des informations / Personnaliser l'e-mail pour le rendre plus accessible / Appliquer les critères de lisibilité pour rédiger des phrases simples et claires
- Prendre en charge des appels sortants en copro et lors de rendez-vous téléphonique / Traiter un appel avec méthode, du décroché à la conclusion / Confirmer la bonne compréhension du message par l'allocataire
- Comprendre la notion de posture professionnelle et savoir l'appliquer dans l'exercice de sa mission professionnelle de GCA / Favoriser la prise de poste au sein d'une équipe GCA par suite du suivi du parcours formation préalable. Identifier les leviers pour adapter sa posture au regard des situations de travail rencontrées / Prendre du recul sur sa pratique professionnelle \*/ Développer ses capacités à communiquer : affirmation de soi / Renforcer ses compétences et son identité professionnelle, enrichir les pratiques grâce aux interactions avec les participants
- Disposer des éléments de base permettant de réaliser un accueil de qualité... Tout en s'adaptant au profil du public reçu. Maîtriser les méthodes et process au profit d'une relation client-usager de qualité / Adopter les principes de communication relationnelle / Maîtriser des outils de communication afin d'apaiser une situation
- Faire un lien entre la posture professionnelle et la gestion des incivilités :  
démystifier les incivilités : relativiser, prendre du recul, réduire les attitudes défensives / identifier et analyser les situations génératrices d'incivilités / mettre en pratique les outils de base pour la gestion des incivilités
- Gestion des émotions : Développer ses compétences à comprendre et gérer son stress en période d'examen / Diminuer sa propre charge émotionnelle, gagner en confort / Créer ses routines pour mieux prendre soin de soi.

**Contenu :**

### **31 janvier 2025 Répondre clairement et efficacement à un allocataire par e-mail**

- Connaître les spécificités de la communication par e-mail
  - Atouts et risques de la communication par e-mail
  - L'objectif du message
  - Les attentes du lecteur
- Structurer son e-mail
  - Un objet précis et percutant
  - Le plan OREDO : pour organiser son message
  - La phrase finale pour obtenir une réponse
- Rédiger un message clair et facile à comprendre
  - Mise en page et typographie
  - Les critères de lisibilité : longueur et structure des phrases
  - Les formulations à privilégier et les expressions à éviter
- Entretenir une relation courtoise et privilégiée avec son lecteur
  - L'emploi des pronoms
  - Les formules d'appel et de politesse

### **11 mars 2025 - Suivi de 3 modules E-LEARNING sur SYFADIS**

Incivilités - 2h

Interculturalité - 2h

Accueil public allophone - 2h

### **07 mai 2025 - Gérer un entretien téléphonique**

Séquence	Contenu
<b>Accueil groupe</b>	Emargement - Présentation - météo du jour
<b>La relation téléphonique à la CAF</b>	Les enjeux de la communication téléphonique à la CAF : * Positionner son rôle d'Agent/Technicien au sein de l'organisme. Qui ? Quoi ? Pourquoi ? * Les attentes et besoins de l'allocataire
<b>Les spécificités de la communication téléphonique</b>	Les fondamentaux de la communication orale : * Identifier les points essentiels de la communication orale (schéma de Jacobson) * Expérimenter par le jeu la complexité de la communication orale (cadre de référence) * Débriefing

**La communication non verbale**

Définir la communication non verbale  
L'impact de la voix : débit, intonation, volume, articulation  
Le sourire s'entend au téléphone

## **26-27 mai 2025 - Comprendre et adapter sa posture professionnelle**

### ***JOUR 1***

Thème 1 : La posture professionnelle

Objectif : identifier les composantes de la posture du GCA et ce qu'elles requièrent en termes de savoir être

**Méthodologie** : atelier de réflexion (2 groupes) à partir des expériences professionnelles vécues ou d'on on a été témoin à la Caf.

Ce travail collectif a pour objectif d'identifier la posture à adapter envers les agents collègues et envers l'encadrement

Des situations seront sélectionnées et une analyse collective en sera faire : description des situations et identifications des pratiques à éviter, celles à privilégiées et pour quels bénéfices.

Création d'une carte mentale des bonne pratiques en terme de posture professionnelles

Thème 2 Agilité et flexibilité pour répondre aux évolutions du métier de GCA

Objectifs : prendre du recul sur la réalisation des tâches et gérer la charge cognitive (dossiers complexes, urgences, dysfonctionnements informatiques...)

**Méthodologie.** Atelier : à partir d'une liste proposée, 2 à 3 situations professionnelles problématiques seront choisies par les agents en groupe. Ils réaliseront dans chaque groupe un mid mapping pour en faire l'analyse. Debriefing et lecture critique croisées des travaux réalisés.

### ***JOUR 2***

Thème 3 : Une communication efficiente : être assertif (affirmation de soi, se faire confiance)

Objectif : savoir solliciter, alerter, accepter les remarques en développant de la proactivité et une approche constructive des relations interpersonnelles et d'équipe

Thème 4 Traitement des dossiers : posture en liquidation (conduite d'un entretien et valorisation des services Caf)

Objectif : Allier la dimension technique de traitement du dossier allocataire aux pratiques proactives permettant de réduire le délai de démarche (coproduction téléphonique, appels indus, mise en instance...)

**Méthodologie** : Les ateliers seront constitués d'exercices de mise en pratique concrets : courtes scénettes sur des moments précis d'un échange (accueil ou téléphone), mises en situation sur un entretien complet, exercices pratiques de gestion des émotions.

Les apports méthodologiques et pratiques seront abordés au fil de l'eau et adaptés aux besoins du groupe.

Au terme de chaque atelier, un temps de capitalisation permettra d'identifier les pratiques fondamentales (ce qu'il faut faire, ce qu'il ne faut pas faire) et les axes prioritaires de progrès collectifs et individuels.

Objectifs des simulations :

- Sortir de son cadre de référence
- Distinguer l'implicite de l'explicite : intérêt du questionnement
- Donner du sens et faire des liens : analyse des situations et de que l'on en perçoit
- Lever les résistances à la reformulation et au questionnement : gain de temps

- Identifier son état émotionnel

**20 juin 2025 - Savoir accueillir**

**Besoins matériels** : salle de formation permettant une organisation en mode atelier si possible

Rétro projecteur – Accès internet -Tableau blanc – Paper board

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

Séquence	Contenu	Méthodes pédagogiques
<b>Accueil groupe</b>	Emargement Présentation météo du jour programme L'arbre des attentes	
<b>Les bases de l'accueil</b>	Les fondamentaux de l'accueil usager Les savoir-être et savoir-faire requis en accueil Les consignes entreprise à disposition	Active/Informative <b>Brainstorming et analyse de pratique</b>
<b>Accueillir la demande d'un Usager</b>	Les attentes et besoins de l'Usager Les profils types des Usagers	Active/informative
<b>Déroulement d'un entretien</b>	Les étapes clé d'un entretien en face à face Les erreurs à éviter Les bonnes pratiques	Active/informative
<b>L'impact émotionnel en accueil</b>	Identifier les situations difficiles à vivre en accueil Nommer le ressenti associé Comprendre le mécanisme émotionnel	Active/informative <b>Photolangage</b> <b>Analyse de pratique</b>
Pause méridienne		
<b>Réactivation</b>	Emargement Questions-réponses	
<b>Gérer les situations délicates</b>	Repérer les signes avant-coureurs pour anticiper les réactions des allocataires Gérer des situations d'accueil dans les situations difficiles récurrentes Faire face à l'agressivité des interlocuteurs Retrouver son calme après une situation d'incivilité grâce à la respiration	Active/Informative <b>codéveloppement</b>
<b>Mise en pratique</b>	Accueillir avec professionnalisme et gérer efficacement les situations difficiles : Débriefs Déterminer les axes d'amélioration	Active Simulations téléphoniques
<b>Débrief de la journée</b>	Echanges, questions-réponses Evaluation à chaud Remise du support de formation	

**16 octobre 2025 - Incivilités**

Contenu ajusté aux besoins des participants

### **17 octobre 2025 - Gestion des émotions avant les examens**

#### **Comment gérer le stress avant un examen ?**

**La gestion du stress avant un examen est essentielle pour permettre à son esprit de fonctionner à son meilleur niveau.**

**Chacun, dans cette situation, peut avoir des émotions inconfortables : inquiétude, peur, déception, découragement, énervements..... Les émotions inconfortables peuvent ainsi être très présentes et, si elles ne sont pas "décryptées", peuvent devenir tétanisantes, bloquantes ou démotivantes.**

**L'anxiété peut souvent entraver nos capacités, mais avec les bonnes stratégies, chacun peut atténuer ce stress et se préparer mentalement pour réussir.**

**Des techniques de gestion du stress, des routines de relaxation et des méthodes de préparation mentale peuvent jouer un rôle crucial dans la façon dont vous abordez cet événement important.**

#### **Séquence 1 : Comprendre les tensions et notre fonctionnement en présence des émotions**

Comprendre pourquoi le stress s'invite avant un examen.

Intégrer et identifier le chemin de l'évènement déclencheur jusqu'à nos réactions et comportement.

Sortir du pilotage automatique ou pilotage conscient (nos filtres, interprétations, pensées...)

Mise en situation

Expérimentation dès la première minute : prendre conscience de ses capacités d'observation et de diagnostic.

Entraînement à repérer ses émotions et son stress en situation professionnelle.

#### **Séquence 2 : Identifier ses réactions de « défense » quand les émotions difficiles se présentent Les réactions types : jugement, fuite, repli sur soi.**

Mise en situation

Identifier ses pensées anxieuses et son scénario catastrophe.

#### **Séquence 3 : Diminuer l'intensité émotionnelle et réagir autrement**

Gérer ses pensées, mettre en perspectives ses jugements, a priori.

Prendre conscience de ses ruminations, de ses discours limitants dans son quotidien

professionnel.

Transformer nos pensées immédiates et pensées alternatives plus constructives.

Transformer ses pensées jugeantes en observations.

Mise en situation

Exercice de relaxation et de respiration.

#### **Séquence 4 : Assumer la responsabilité de ses émotions**

Accueillir ses émotions sans réagir

Prendre du recul et observer ce qui touche et nous déclenche.

Associer les émotions à des besoins.

Mise en situation

Exercice : Développer l'acceptation de son émotion et identifier son besoin pour y répondre.

#### **Séquence 5 : Savoir récupérer**

Exercice de détente, Travailler sa respiration

Visualiser le succès

Développer des automatismes et des routines pour augmenter sa qualité de présence à soi et aux autres

Mise en situation

Exercice de relaxation.

#### **Séquence 6 : Faire son plan d'action**

Mise en situation

Evaluation et poursuite du plan d'action personnel

---

#### **Méthodes mobilisées :**

Travail en sous-groupe : debriefing et mise en commun , Photolangage, Atelier de codéveloppement, Études de cas, Simulations : résolution de problèmes

Mises en application sur des cas concrets : exploitation de courriels Caf, nombreux

exercices, individuels et en groupes, Documentation sous forme de livret remis à chaque stagiaire le jour de la formation ou envoyé par e-mail, Pédagogie participative et active

Exposé théorique et mise en situation professionnelle (jeux de rôles)

Supports de formation

---

**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).





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

---

**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**