

Prestation d'externalisation du traitement de flux téléphoniques pour la branche famille - N°3/25
Annexe 2 CCTP - Planning de formation type et exemple de contenu

J1	30min	Accueil Présentation des objectifs pédagogique de la journée
	30min	Présentation de l'activité, périmètre et missions attendus
	1h45	Les essentiels de la CAF
	45min	Présentation du SVI et des différents choix Secret professionnel
	15min	Activité pédagogique
	2h	Présentation des outils Interne : bandeau... CNAF : Sharepoint List, PBI délais de traitement
	45min	Présentation de la grille qualité Trame d'appel
	30min	Cloture journée
J2	30min	Accueil Réveil pédagogique
	3h	Le site CAF.fr et l'appli mobile - Aides et démarches - MaCaf et actualités - Mon compte CAF : accès et organisation - L'espace professionnel
	15min	Activité pédagogique
	1h15	Le site Caf.fr : Fiches pratiques, boîte à outil et démonstrations de services en ligne Animation de synthèse autour de la navigation sur le site Caf.fr
	1h	Intelligence émotionnelle / Posture
	30min	Clôture journée
J3	30min	Accueil Réveil pédagogique
	3h	Reconnaitre les différents profils usagers Non-allocataires, allocataires, bailleurs, tuteurs et autres profils
	15 min	Activité pédagogique
	15 min	Rappel structure d'appel
	1h30	Mises en pratique / simulations d'appels
	45 min	Quiz + correction
	15 min	Cloture formation

Ateliers complémentaires

Atelier 1	1h	Découverte et maîtrise du questionnaire
semaine après	1h	Atelier violation de données
la formation	1h	Atelier PBI délai traitement