



Public cible :

Techniciens Caf chargés du recouvrement des pensions alimentaires (ARIPA)

Pré-requis :

Modalités pratiques

Durée : 3 jours soit 21 heures de formation 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 :

8 agents minimum

Savoir-être et savoir-faire du recouvrement de pensions alimentaires

MAJ : Mardi 03 octobre 2023

Objectifs professionnels :

Renforcer les postures professionnelles des personnels en charge du service de l'ARIPA

Objectifs - Aptitudes et compétences visées et évaluées :

- Développer une pratique efficace, positive et professionnelle de la relation téléphonique dans un contexte Aripa : => Être à l'aise et efficace dans la pratique de la relation allocataire - débiteur => Renforcer des attitudes "relation de service" pour un entretien de qualité => Maîtriser les bases de la communication et les étapes de l'entretien en appels sortants / entrants => Savoir faire la promotion d'un service (Intermédiation financière, portail usager, ...)
- Favoriser l'aisance et l'assurance des agents CAF en vue d'atteindre les objectifs de l'agence Dans un contexte amiable avec un débiteur, dans un contexte de recouvrement forcé avec un tiers détenteur de fonds : => Savoir communiquer, écouter et rester assertif => Mener l'entretien téléphonique afin de rester productif => Apprendre à conclure efficacement en obtenant des garanties
- Renforcer sa posture lors de relations conflictuelles : => Anticiper, savoir gérer les situations difficiles => Renforcer sa posture professionnelle par la gestion du stress et des émotions

Contenu :

Jour 1

Matin

Présentation du module et des objectifs

Recueil des attentes des participants-Expression des facilités et des difficultés dans la relation avec les allocataires-débiteurs

Les spécificités de la communication par téléphone et les caractéristiques des allocataires-débiteurs

Tests d'auto-évaluation : les aptitudes des professionnels en matière de communication

(confiance en soi, écoute, clarté d'expression, empathie) et de négociation

Après-midi

Test de Porter : aptitudes et tendances personnelles en termes de postures de communication

La technique de l'entretien téléphonique de recouvrement : théorie + expérimentation

Jour 2

Matin

Techniques de communication : écoute, empathie, reformulation, questionnement-
Théorie et mise en pratique

L'assertivité-Théorie et exercices pour adapter les formules et expressions utilisées lors de la négociation

Guide d'aide aux réponses des débiteurs

Après-midi

Gestion des situations difficiles : agressions, provocations, culpabilisation – Recherche de postures constructives

Expérimentation, jeux de rôle – Analyse en groupe

Jour 3

Supervision individuelle à raison de 30-45 minutes par participant selon une grille d'observation

Bilan de la formation

Des évaluations tout au long de l'action pour faciliter l'acquisition des méthodes et des connaissances

Évaluation diagnostique

Questionnaire préparatoire

Tests de positionnement

Évaluation formative

Expérimentations - Jeux

Analyse de situations de négociation rencontrées au cours de l'intersession et des difficultés ressenties

Objectifs individuels de progrès

Évaluation finale

Analyse individuelle d'appels : pratiques méthodologiques et de communication - usage

du guide méthodologique

Questionnaire d'évaluation à l'issue de chaque module : mesure de la satisfaction des participants

Questionnaire d'évaluation pour mesurer les acquisitions et l'atteinte des objectifs

Bilan à froid

Questionnaire bilan 3 mois après la formation pour mesurer l'acquisition et la mise en application des méthodes

Un bilan de transfert des acquis sera envoyé à l'EGOC à l'issue du bilan à froid pour transmission aux Caf concernées. Il mesure l'impact de la formation via la progression sur les objectifs pédagogiques et la mise en pratique des méthodes présentées.

Méthodes mobilisées :

Afin de répondre à ces objectifs, une double approche est proposée :

- Une approche méthodologique de l'entretien téléphonique pour conforter les agents dans leurs pratiques et les accompagner dans la maîtrise des étapes de l'échange : de l'ouverture à la conclusion
- Une approche communicationnelle pour rester assertif dans cette interaction complexe, savoir écouter et questionner, instaurer le dialogue et traiter avec justesse le panel des réactions de défenses des débiteurs : Quelques exemples :

- la culpabilisation : « à cause de vous, mes enfants ne mangeront pas à leur faim »

- le désarroi et les pleurs : « je ne m'en sortirai pas »

- la responsabilisation instrumentale : « c'est la Caf qui s'est trompée, alors assumez vos erreurs... »

- le rejet : « ce n'est pas mon problème, je ne veux pas le savoir »

- ou encore, les menaces, la mauvaise foi, les attaques, les refus, les jugements péremptoires.

Modalités d'animation participatives

Ce module est animé de manière active et participative : des apports méthodologiques et communicationnels sont conjugués et les pratiques individuelles et collectives sont proposées, avec une alternance théorie/pratique.

Il s'agit de professionnaliser l'approche déployée en vue d'aider l'agent à gagner en assurance et à atteindre ses objectifs.

Des tests de positionnement viendront favoriser les réflexions sur les pratiques personnelles et collectives.

Les jeux de rôles viendront concrétiser les pratiques et transposer les méthodes.

Les échanges entre collègues d'une même équipe permettront d'engager l'harmonisation des pratiques, essentielle pour la cohérence du service vis-à-vis des allocataires.

Outils pédagogiques variés et impliquants :

- Tests d'autoévaluation des compétences de communication et de négociation
- Exercice : savoir bien répondre aux critiques et aux objections du débiteur
- Exploitation des appels des participants
- Guide méthodologique de l'entretien téléphonique dans un contexte ARIPA
- Guide d'aide à la réponse aux débiteurs

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**