

Intra CL

Public

Techniciens Caf chargés
du recouvrement des
pensions alimentaires
(ARIPA)

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

Catégorie

Chantiers locaux

Tarifs

Modalités d'animation

Présentiel

Formateur

CHEVALLIER Caroline

Effectif

1 groupe d'agents de la
Caf 34

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

ARIPA-Professionaliser les postures des gestionnaires en entretien téléphonique- Expérimentation

MAJ : Mercredi 20 mai 2026

Objectif professionnel

Renforcer sa posture en entretien téléphonique

Contenu

Contenu de la formation

Approche active, basée sur des situations vécues et des jeux de rôle.

A partir de ces cas concrets, travail autour de deux aspects :

- **La 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.
- **La posture professionnelle** pour rester assertif dans une interaction complexe, savoir écouter et questionner, instaurer le dialogue et traiter avec justesse le panel des réactions de défenses des débiteurs. Quelques exemples :
 - le mécontentement
 - 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* », les menaces de suicide,
 - 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.

Être à l'aise et assuré pour atteindre un objectif de recouvrement

- => Mener l'entretien téléphonique afin de rester productif
- => Apprendre à conclure efficacement en obtenant des garanties
- => Savoir faire la promotion d'un service (Intermédiation financière, portail usager, ...)

Savoir réagir lors de relations conflictuelles au téléphone avec un tiers débiteur

- => Anticiper, gérer les situations difficiles
- => Renforcer sa posture professionnelle par la gestion du stress et des émotions

Méthodes mobilisées

Modalités d'animation participatives

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

Ce module est animé de manière active et participative : à partir d'un jeu de cartes original portant sur différentes situations du contexte ARIPA, les apprenants sont amenés à simuler des échanges téléphoniques et à réfléchir à la posture adaptée. Des apports méthodologiques et communicationnels seront apportés en complément des échanges. Ces derniers permettront d'engager l'harmonisation des pratiques, essentielle pour la cohérence du service vis-à-vis des allocataires.

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

Outils pédagogiques variés et impliquants

- Jeux de cartes pour simuler des attitudes de tiers débiteurs et nourrir les jeux de rôle
- Tests d'autoévaluation des compétences de communication et d'assertivité
- Guide méthodologique de l'entretien téléphonique dans un contexte ARIPA

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:



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

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**
