

Intra CL

## Public

Techniciens Caf chargés  
du recouvrement des  
pensions alimentaires  
(ARIPA)

## 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](http://www.egoc.org)

## Catégorie

Chantiers locaux

## Tarifs

## Modalités d'animation

Présentiel

## Formateur

CHEVALLIER Caroline

## Effectif

8 agents minimum

## Taux de satisfaction

## Tarif / Coût stagiaire

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

MAJ : Dimanche 05 juillet 2026

## Objectif professionnel

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

## 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).

---

**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**

---