ASF-ARIPA Formation : Savoirs-être et savoirs-faire du recouvrement de pensions alimentaires

MAJ : Mercredi 18 novembre 2026

Objectif professionnel

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

Contenu

Jour 1 : Acquérir les savoir-être indispensable à la relation de service :

- Moi et mon métier : objectifs, nouveaux enjeux, les impacts sur soi, mes valeurs

- Se situer en situation de recouvrement – s'approprier le nouveau cadre
- Rappels des éléments déclencheurs de non-paiement et des leviers d'ouverture de dialogue
- La posture professionnelle
- Les missions originelles du service public
- Définitions des notions de déontologie d'un.e agent.e de l'ARIPA
- L'identification de ses craintes et de ses émotions lors d'un entretien de recouvrement

- L'écoute active pour améliorer la qualité de l'entretien
- L'écoute active, techniques pour améliorer le processus de communication
- L'écoute active pour identifier les attentes de son interlocuteur
- L'écoute active pour développer l'empathie sans tomber dans la sympathie

- Le développement de l'attitude d'assertivité et s'autoriser à dire et à agir en définissant ses droits et en respectant ceux des autres

Public

Agents Caf en charge du recouvrement de pensions alimentaires

Pré-requis

Exercer des missions de recouvrement de pensions alimentaires

Modalités pratiques

Durée : 3 jours soit 21 heures -
Coût spécifique INTRA -
Pour toutes informations : 02 99 29 82 41
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

Offre de l'EGOC

Tarifs

Modalités d'animation

Présentiel

Chantier local (INTRA)

Formateur

Formateur expert

Effectif

Un groupe de 6 agents Caf minimum

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

- Comprendre les émotions, leur traitement et les impacts du stress

- Les émotions en jeu
- La contagion émotionnelle
- Le traitement de ses émotions et de celles de son interlocuteur
- Stress : définition, mécanismes

Synthèse du formateur des cas pratiques identifiés lors des échanges qui seront la base des premiers cas pratiques

Jours 2 & 3 : Développer sa posture et gérer les conflits

Alternance sur ces 2 jours de mise en situation sur postes, débriefing en salle, ludopédagogie pour approfondir les notions

- Les outils au service de la communication empathique

- L'assertivité
- Le DESC
- La CNV : communication non violente
- La médiation
- La négociation raisonnée

- Les techniques de gestion du stress et de ses émotions

- Les techniques de régulation et libération de la respiration
- Les techniques de relaxation
- Les techniques de visualisation ou représentation mentale

Les mises en situation sur poste seront analysées grâce à une grille, ce qui permettra un débriefe égalitaire et dans le respect des procédures de l'ARIPA ;

Méthodes mobilisées

Participative et active : Autodiagnostic, cas pratiques, échanges de pratiques, classe inversée....
Apports méthodologiques et théoriques en complément
Mise en situation sur poste de travail. (Les mises en situation sur poste seront analysées grâce à une grille, ce qui permettra un débriefe égalitaire et dans le respect des procédures de l'ARIPA).
Conseils pratiques du formateur
Réalisation de fiches réflexe, synthèse, grille en fonction des besoins
Livrets pédagogique et d'exercices remis à chaque participant

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