Intra CL

Public

Pré-requis

Aucun pré-requis

Modalités pratiques

Durée : 3 jours soit 21 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

Offre de l'EGOC

Tarifs

Modalités d'animation

En présentiel

Formateur

Effectif

1 groupe d'agents Caf

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

Savoirs-être et savoirs-faire du recouvrement de pensions alimentaires-2023

MAJ : Lundi 23 novembre 2026

Objectif professionnel

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

Contenu

Objectifs et déroulé pédagogique

Acquérir les savoirs-être indispensables à la relation de service
=> Etre 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
=> Développer son sens de l'écoute et de l'empathie

Développer une posture de négociateur
=> Acquérir des techniques de négociation
=> Renforcer sa posture de négociation et de recouvrement lors de relations conflictuelles par le développement de l'assertivité

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

	Numéro	Titre de la séquence	Durée / timing	Objectif pédagogique	Déroulé de la séquence
Demi journée 1	S01	Ouverture - Inclusion		Se Présenter le formateur, la formation Créer les conditions de confiance entre les participants Permettre à chacun de se sentir faire partie du groupe	Présentation de la formatrice, de la genèse de la formation, de son déroulement, de chacun des participants, des règles de fonctionnement
	S02	Expression des facilités et difficultés dans la relation avec les allocataires-débiteurs		Recueillir les forces, manques et besoins de chacun ainsi que les situations difficiles rencontrées au quotidien dans leur relation avec les débiteurs ou allocataires	tour de table
	S03	Les bases de la communication: l'écoute et l'expression dans la relation client		Apporter des éléments de base qui garantissent une communication de qualité	Echanges sur les vidéos préalablement vues - Synthèse du formateur et du groupe sur les fondamentaux de la communication
	S04	L'empathie		Développer la considération envers le débiteur ou l'allocataire, son parcours, sa situation Permettre une prise de recul face à soi-même dans la communication avec l'autre	Echange sur les vidéos préalablement visionnées - Apports théoriques intéractifs sur la notion d'empathie, l'importance de la neutralité bienveillante et de la mise à distance de son histoire personnelle
Demi-journée 2	S05	Gestion des situations difficiles lors des contacts allocataires		Comprendre les mécanismes de l'agressivité et la posture à adopter pour gérer les critiques, la détresse et les menaces	Recueil des remarques et incivilités rencontrées lors des communications et la réponse apportée Apports théoriques sur l'origine de l'agressivité (besoins humains, triangle karpman, frustration), les attitudes à adopter pour y faire face. Présentation du guide d'appui à la réponse et à la gestion des situations du débiteur
	S06	Ecoute et analyse en groupe d'enregistrements de communications téléphoniques		Etre capable d'analyser un échange et de détecter les facteurs amenant à une communication difficile ou de la posture adéquate à adopter	Ecoute d'enregistrement de communications téléphoniques - Expression de l'analyse de chacun
Demi-journée 3	S07	Techniques de négociation		Apprendre à négocier dans le cadre du mode opératoire ASFR	Exposé sur les fondamentaux de la négociation, entrainement à la technique, Echanges sur le mode opératoire et la négociation dans leur quotidien professionnel
Demi-journée 4	S08	L'assertivité		Renforcer la posture de négociation et recouvrement par le développement de l'assertivité – Etre plus pro-actif dans la démarche de négociation et de recouvrement	Apports théoriques (la passivité, l'agressivité, la manipulation et l'assertivité)
Journée 3	S09	Accompagnement individuel en posture d'appels téléphoniques		Evaluer la qualité de la communication, souligner les points positifs et pistes d'amélioration	Ecoute de deux communications téléphoniques - Auto-évaluation par le stagiaire et retour du formateur
	S10	Evaluation de la formation		Faire le bilan du stage	Echange et Complétude de la fiche d'évaluation

Méthodes mobilisées

Méthodes collective, participative et interactive, Tests, Mises en situation (Sketches) Accompagnement individuel en posture professionnelle (Double-écoute téléphonique), Apports théoriques

Envoi des supports dématérialisés

Remise du guide d'appui à la réponse et à la gestion des situations du débiteur + Fiche de synthèse sur la Négociation

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