Intra CL

Public

Agents de la Caf de Touraine

Modalités pratiques

3 jours soit 21 heures de formation par groupe 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

Formateur

SAUVION Anne-Cécile

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

2019-2020- Formation ASF ARIPA - « Savoirs-être et savoirs-faire du recouvrement de pensions alimentaires - CAF 37

MAJ : Mercredi 18 novembre 2026

Contenu

Formation ASFR ARIPA

« Savoirs-être et savoirs-faire du recouvrement de pensions alimentaires»

Intervenant **: Anne-Cécile SAUBAUX**

Public : 3 groupes d'agents de la Caf 37. Effectif validé par une feuille de présence.

Durée – Dates : **9 jours**, soit 3 jours x 3 groupes - Toute journée supplémentaire fera l'objet d'un avenant.

- 1er groupe - 3 jours, les **16-17-18 octobre 2019**,
- 2ème groupe - 3 jours, les **9-10-11 décembre 2019**
- 3ème groupe - 3 jours, les **16-17-18 mars 2020**

Horaires : **9h à 17h**, *soit 7 heures de formation / jour*

Lieu **: TOURS - L**ocaux de la Caf de Touraine, 1 rue A. Fléming

Contexte et analyse du besoin

Dans le contexte institutionnel d'évolution du métier de gestionnaire de recouvrement de pensions alimentaires impayées vers une pro-activité plus marquée et un accent sur la phase amiable (négociation avec le débiteur du montant de recouvrement des arriérés de pensions) et au regard des différents entretiens entre managers,

gestionnaires il est ressorti un besoin de perfectionnement pour les agents dans les domaines suivants:

- **communication** (écoute et expression et prise de recul émotionnel) : Bases fondamentales de la relation à l'autre pour un échange de qualité

- **gestion des l'agressivité** : les débiteurs ou créanciers en phase de recouvrement peuvent présenter des attitudes agressives, menaçantes ou de détresse. Cette partie a pour objectif d'amener à comprendre ce que sont ces états, d'où ils prennent leur source et comment y faire face de façon concrète avec des éléments de langage, des postures à adopter.

- **négociation** (le nouveau mode opératoire mettant l'accent sur la phase amiable de recouvrement en vue d'une entente dans les modalité de remboursement)

- **médiation** : les gestionnaires sont une interface entre les parents en conflits. Cette thématique est abordée succinctement afin que les gestionnaires puissent comprendre les sources et évolution d'un conflit et adoptent la posture de neutralité indispensable.

- **assertivité** : les freins face à l'agressivité et au relationnel avec les débiteurs ou allocataires peuvent être nombreux et amener les gestionnaires à éviter les appels téléphoniques. Le test et les apports sur cette thématique ont pour but d'amener chacun à développer ses forces relationnelles et prendre conscience de ses limites afin d'être dans une juste relation à l'autre, respectueuse et affirmée.

- **la gestion du stress :** Les situations d'appel téléphonique peuvent être génératrices de stress. Les apports et exercices ont pour but de le prévenir et de le traiter en situation.

Une analyse de la demande du besoin de la Caf concernée est effectuée afin de s'assurer de l'adaptabilité de la formation au contexte du service et du nombre de gestionnaires dans le but d'ajuster son organisation afin d'assurer une continuité de service. A ce titre, deux déroulé-type ont été proposés pour 8-10 pers ou 4-5 pers. Déroulés qui ne restent cependant pas figés.

Objectifs

Ü 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

Ü Développer une posture de négociateur – médiateur

=> Acquérir des techniques de négociation en lien avec le mode opératoire "phase amiable" national
=> Développer des attitudes de médiation : renforcer sa posture de neutralité et d'impartialité dans une relation en tension voire en conflit
=> Renforcer sa posture de négociation et de recouvrement lors de relations conflictuelles par le développement de l'assertivité

Ü Savoir gérer les situations difficiles

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

Contenu – Déroulé pédagogique

Jour 1

Ü Accueil des participants

Ü Expression des facilités et difficultés dans la relation avec les allocataires, débiteurs et tiers

ø *Expression des forces, manques et besoins de chacun et des situations difficiles rencontrées au quotidien dans leur relation avec les débiteurs ou allocataires*

- Ü Les bases de la communication : l'écoute et l'expression dans la relation client pour garantir un entretien de qualité et une bonne négociation
  - ø *Débriefing et Apports théoriques sur les éléments qui améliorent l'écoute et l'expression et amènent à une meilleure communication*

- Ü L'empathie et la considération envers le débiteur ou l'allocataire, son parcours, sa situation
  - ø *Apports théoriques sur la notion d'empathie, l'importance de la neutralité bienveillante et de la mise à distance de son histoire personnelle*

- Ü Gestion des situations difficiles lors des contacts débiteurs ou allocataires : la compréhension de l'agressivité et la posture à adopter – Comment gérer les critiques, la détresse et les menaces
  - ø *Travail en sous-groupe : Recueil des remarques et incivilités rencontrées et la réponse qu'ils y apportent*
  - ø *Apports théoriques (besoins humains, triangle karpman, frustration et agressivité)*
  - ø *Reprise des réponses et améliorations*
  - ø *Présentation du guide d'appui à la réponse et à la gestion des situations du débiteur présentées dans le « mode opératoire phase amiable » national*

- Ü Le site de l'ARIPA
  - ø *Navigation ensemble sur le site, présentation de ses différentes fonctionnalités*

Jour 2

Ü Apprentissage des techniques de négociation en lien avec le mode opératoire « phase amiable » national

ø *Apports théoriques sur les techniques de négociation*

ø *Reprise des éléments du mode opératoire « phase amiable » national*

Ü La posture de médiation et règles à adopter lors de relations conflictuelles entre allocataire-débiteur

ø *Apports théoriques sur la posture de neutralité et d'impartialité dans la relation aux deux personnes en tension voire conflit*

Ü Renforcement de la posture de négociation et recouvrement par le développement de l'assertivité – Etre plus pro-actif dans la démarche de négociation et de recouvrement

ø *Apports théoriques (la passivité, l'agressivité, la manipulation et l'assertivité)*

Ü La gestion de son stress face à un débiteur ou un allocataire en détresse ou agressif

ø *Apports théoriques (le stress : ses sources, les symptômes, les stratégies et outils pour y faire face)*

ø *Exercices avec utilisation des outils (cohérence cardiaque, posture…)*

Jour 3

Ü Accompagnement individuel des participants sur la base de 2 à 3 enregistrements d'appels téléphoniques

Ü Auto-évaluation des entretiens réalisés et enregistrés

méthodes pédagogiques

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

Intervenant

Anne-Cécile SAUBAUX, formatrice

Coach et médiatrice avec une expérience professionnelle au sein des Cafs durant 17 ans.

En collaboration avec l'EGOC depuis 2017 sur l'animation de

ð Formations et d'accompagnements à la gestion des situations difficiles en posture d'appels téléphoniques

ð Formation à la posture dans le cadre du recouvrement des pensions alimentaires en Caisses d'Allocations Familiales

Modalités d'évaluation et sanction de la formation

A l'issue de cette formation, un **bilan** est réalisé sous la responsabilité du formateur. Lors de ce bilan, la présence d'un cadre référent est souhaitée.

A l'issue de cette action, une **procédure d'évaluation** permettant

d'apprécier la qualité de la prestation (et des intervenants) et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux assignés sera mise en œuvre. Ces fiches seront renseignées par les participants sous la responsabilité du prestataire et transmis par ses soins à l'EGOC.

En application de l'article L.6353-1 du Code du travail, une **attestation** mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action sera remise aux stagiaires à l'issue de la formation.

FORMATION ARIPA Déroulé détaillé groupe 8/10 personnes

Thème	Objectifs	Déroulement	Outils
		JOUR 1	
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	Paper Board Tour de table

Expression des facilités et difficultés dans la relation avec les allocataires, débiteurs et tiers	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	Paper board
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	Synthèse du formateur et du groupe sur les fondamentaux de la communication	Paper Board Présentation visuelle (PPT)
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	Apports théoriques intéractifs sur la notion d'empathie, l'importance de la neutralité bienveillante et de la mise à distance de son histoire personnelle	Paper Board Présentation visuelle (PPT)
Gestion des situations difficiles lors des contacts débiteurs ou allocataires	Comprendre les mécanismes de l'agressivité et la posture à adopter pour gérer les critiques, la détresse et les menaces	Travail en sous-groupe : Recueil des remarques et incivilités rencontrées et la réponse apportées 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	Paper Board Présentation visuelle (PPT) Guide d'aide à la réponse Mises en situation (sketches)
Le site de l'ARIPA	Connaître le site et savoir naviguer pour inciter les allocataires ou débiteur à l'utiliser	Navigation sur le site	Site internet
Clôture de la journée	Faire un bilan des apports de la journée Marquer la fin du temps collectif	Expression du vécu de chacun et réponse aux questions éventuelles Tour de table	
		JOUR 2	
Ouverture de la journée	Permettre de reconstituer le groupe	Temps de réflexion préalable sur les apports de la veille, ce qui a été vécu depuis	
Techniques de négociation	Apprendre à négocier dans le cadre du mode opératoire ASFR	Exposé sur les fondamentaux de la négociation, entrainement à la technique	Présentation visuelle (PPT) Mises en situation (sketches) Fiche de synthèse
La médiation	Connaître la posture d'un médiateur et les règles à adopter lors de relations conflictuelles entre créancier et débiteur	Exposé de notions de base de la médiation (posture du médiateur, processus) La pyramide du conflit Entrainement avec mises en situation	Présentation visuelle (PPT) Mises en situation (sketches)

Renforcement de la posture de négociation et recouvrement par le développement de l'assertivité	Etre plus pro-actif dans la démarche de négociation et de recouvrement. Connaître ses modes de réaction privilégiés face aux situations difficiles afin de les faire évoluer	Apports théoriques sur la passivité, l'agressivité, la manipulation et l'assertivité Test de personnalité	Test Présentation visuelle (PPT)
La gestion de son stress face à un débiteur ou un allocataire en détresse ou agressif	Savoir reconnaître son état de stress, le prévenir, le traiter en situation	Exposé sur le stress (définition, les différents niveaux, les effets sur soi), les émotions, les stratégies d'adaptation, les outils préventifs et curatifs	Présentation visuelle (PPT) Exercices de techniques de respiration et de posture Diffusion de vidéos
Clôture de la journée	Faire un bilan des apports des deux jours Marquer la fin du temps collectif	Expression du vécu de chacun et réponse aux questions éventuelles Tour de table	
JOUR 3			
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	Fiche d'évaluation de l'appel téléphonique
Evaluation de la formation	Faire le bilan du stage	Echange et Complétude de la fiche d'évaluation	Fiche d'évaluation de la formation

FORMATION ARIPA Déroulé détaillé groupe 4/5 personnes

Thème	Objectifs	Déroulement	Outils
		JOUR 1	
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	Paper Board Tour de table

Expression des facilités et difficultés dans la relation avec les allocataires, débiteurs et tiers	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	Paper board
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	Synthèse du formateur et du groupe sur les fondamentaux de la communication	Paper Board Présentation visuelle (PPT)
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	Apports théoriques intéractifs sur la notion d'empathie, l'importance de la neutralité bienveillante et de la mise à distance de son histoire personnelle	Paper Board Présentation visuelle (PPT)
Gestion des situations difficiles lors des contacts débiteurs ou allocataires	Comprendre les mécanismes de l'agressivité et la posture à adopter pour gérer les critiques, la détresse et les menaces	Travail en sous-groupe : Recueil des remarques et incivilités rencontrées et la réponse apportées 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	Paper Board Présentation visuelle (PPT) Guide d'aide à la réponse Mises en situation (sketches)
Le site de l'ARIPA	Connaître le site et savoir naviguer pour inciter les allocataires ou débiteur à l'utiliser	Navigation sur le site	Site internet
Clôture de la journée	Faire un bilan des apports de la journée Marquer la fin du temps collectif	Expression du vécu de chacun et réponse aux questions éventuelles Tour de table	
		JOUR 2	
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	Fiche d'évaluation de l'appel téléphonique
Ouverture de l'après-midi	Permettre de reconstituer le groupe	Temps de réflexion préalable sur les apports de la veille, les entretiens individuels	
Techniques de négociation	Apprendre à négocier dans le cadre du mode opératoire ASFR	Exposé sur les fondamentaux de la négociation, entrainement à la technique	Présentation visuelle (PPT) Mises en situation (sketches) Fiche de synthèse

La médiation	Connaître la posture d'un médiateur et les règles à adopter lors de relations conflictuelles entre créancier et débiteur	Exposé de notions de base de la médiation (posture du médiateur, processus) La pyramide du conflit Entrainement avec mises en situation	Présentation visuelle (PPT) Mises en situation (sketches)
JOUR 3 MATINEE			
Renforcement de la posture de négociation et recouvrement par le développement de l'assertivité	Etre plus pro-actif dans la démarche de négociation et de recouvrement. Connaître ses modes de réaction privilégiés face aux situations difficiles afin de les faire évoluer	Apports théoriques sur la passivité, l'agressivité, la manipulation et l'assertivité Test de personnalité	Test Présentation visuelle (PPT)
La gestion de son stress face à un débiteur ou un allocataire en détresse ou agressif	Savoir reconnaître son état de stress, le prévenir, le traiter en situation	Exposé sur le stress (définition, les différents niveaux, les effets sur soi), les émotions, les stratégies d'adaptation, les outils préventifs et curatifs	Présentation visuelle (PPT) Exercices de techniques de respiration et de posture Diffusion de vidéos
Clôture de la journée	Faire un bilan des apports des deux jours Marquer la fin du temps collectif	Expression du vécu de chacun et réponse aux questions éventuelles Tour de table	
Evaluation de la formation	Faire le bilan du stage	Echange et Complétude de la fiche d'évaluation	Fiche d'évaluation de la formation

Méthodes mobilisées

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
