Intra CL

Public

1 grpe d'agents de la caf Bordeaux

Modalités pratiques

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

3300.00

Modalités d'animation

Formateur

SAUVION Anne-Cécile

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

3300.00

Formation ASFR ARIPA : Savoirs-être et savoirs- faire du RPA - 2ème grpe - octobre - CAF 33

MAJ : Vendredi 20 novembre 2026

Contenu

ANNEXE 1 A LA CONVENTION N° 59/18 – EGOC / CAF DE LA GIRONDE

Formation ASFR ARIPA

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

Public : Agents en charge du recouvrement des pensions alimentaires. Effectif validé par une feuille de présence.

Effectif : 1 groupe d'agents de la Caf de la Gironde

Durée : **3 jours** Toute journée supplémentaire fera l'objet d'un avenant.

Dates : Les **4-5 octobre et le 26 novembre 2018**

Horaires : La formation se déroulera de 9 h à 17h soit 7h de formation par jour

Lieu : **BORDEAUX,** Caf de la Gironde - Rue du Docteur Gabriel Péry - 33078 Bordeaux Cedex

Objectifs

- Acquérir les savoirs-être indispensables à la relation de service
- Développer une posture de négociateur - médiateur
- Savoir gérer les situations difficiles

Contenu – Déroulé pédagogique

Jour 1

- Accueil des participants

- Expression des facilités et difficultés dans la relation avec les allocataires, débiteurs et tiers
- *Expression des forces, manques et besoins de chacun et des situations difficiles rencontrées au quotidien dans leur relation avec les débiteurs ou allocataires*

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

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

- 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
- *Travail en sous-groupe : Recueil des remarques et incivilités rencontrées et la réponse qu'ils y apportent*
- *Apports théoriques (besoins humains, triangle karpman, frustration et agressivité)*
- *Reprise des réponses et améliorations*
- *Présentation du guide d'appui à la réponse et à la gestion des situations du débiteur présentées dans le « mode opératoire phase amiable » national*

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

Jour 2

- Apprentissage des techniques de négociation en lien avec le mode opératoire « phase amiable » national
- *Apports théoriques sur les techniques de négociation*
- *Reprise des éléments du mode opératoire « phase amiable » national*

- La posture de médiation et règles à adopter lors de relations conflictuelles entre allocataire-débiteur
- *Apports théoriques sur la posture de neutralité et d'impartialité dans la relation aux deux personnes en tension voire conflit*

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

- La gestion de son stress face à un débiteur ou un allocataire en détresse ou agressif
- *Apports théoriques (le stress : ses sources, les symptômes, les stratégies et outils pour y faire face)*
- *Exercices avec utilisation des outils (cohérence cardiaque, posture…)*

Jour 3

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

- Auto-évaluation des entretiens réalisés et enregistrés

méthodes pédagogiques

Participative et interactive

Accompagnement en posture

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

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.

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**