Intra CL

### Public

1 groupe d'agents de la caf 33 en charge du RPA

### 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 - 1 er grpe - septembre - CAF 33

MAJ : Mardi 17 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 groupes d'agents de la Caf de la Gironde

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

Dates : Les **13-14 septembre et le 23 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*

## 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**

---