Public

1 groupe d'agents de la caf de Melun

Modalités pratiques

4 jours soit 28 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

Formateur

SAUVION Anne-Cécile

Effectif

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

Formation ARIPA : Savoirs-être et savoirs-faire du RPA - CAF 77

MAJ : Mercredi 18 novembre 2026

Contenu

Formation

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

24-25 janvier, 12-13 février 2018

Public

Agents en charge du recouvrement des pensions alimentaires

Objectifs :

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

Durée : 4 jours

Programme :

Partie 1

24 janvier

- Accueil des participants
- Expression de leurs facilités et difficultés dans la relation avec les allocataires, débiteurs et tiers

- Les bases de la communication: qualité de l'écoute et qualité de l'expression
- L'empathie et la considération envers l'autre
- Gestion des situations difficiles: la compréhension de l'agressivité et la posture à adopter – gérer les critiques, la détresse et les menaces

25 janvier

- Les phases d'un entretien de l'accueil au départ
- Apprentissage des techniques de négociation
- La posture de médiation et règles à adopter
- Préparation de la deuxième séquence

Partie 2

12 février

- Accompagnement individuel des participants en situation réelle.
- Auto-évaluation par les participants
- Supervision des apprentissages

13 février

- Débriefing de la supervision pour chaque personne sur la posture et les éléments de langage
- Mise en commun des bonnes pratiques et améliorations nécessaires
- Renforcement de la posture par le développement de l'assertivité
- La gestion du stress et des émotions
- Evaluation de la formation

Méthode pédagogique

Participative et interactive

Apports théoriques

Mises en situation

Tests

Remise de supports

Intervenante : Anne-Cécile SAUBAUX

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
