

## Public

Agents en charge du RPA

## 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](http://www.egoc.org)

## Catégorie

Formations

## Tarifs

0.00

## Modalités d'animation

## Formateur

SAUVION Anne-Cécile

## Effectif

## Taux de satisfaction

## Tarif / Coût stagiaire

0.00

# Formation ARIPA : Savoirs-être et savoirs-faire du RPA - CAF 34

MAJ : Samedi 04 juillet 2026

## Contenu

Dates : 6-7 février, 12-13 mars 2018

## Programme :

### Partie 1

#### Jour 1

- 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

#### Jour 2

- 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

#### Jour 1

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

## **Jour 2**

- 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



**Évaluation 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

**Évaluation 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**

---