Intra CL
Inter SR

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

MAJ : Vendredi 06 novembre 2026

## Public

Agents en charge du recouvrement des pensions alimentaires

## Pré-requis

Aucun pré-requis

## Modalités pratiques

Durée : 2 jours soit 14 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
Recouvrement et négociation téléphonique

## Tarifs

## Modalités d'animation

En présentiel

## Formateur

Formateur expert

## Effectif

Minimum : 6 stagiaires /
Maximum : 12 stagiaires

## Objectif professionnel

Renforcer son efficacité dans la relation avec le débiteur et dans la gestion des situations difficiles

## Contenu

**Objectifs détaillés**

**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

**Développer une posture de négociateur**
=> Acquérir des techniques de négociation
=> Renforcer sa posture de négociation et de recouvrement lors de relations con ictuelles par le développement de l'assertivité

**Savoir gérer les situations di ciles**
=> Anticiper, savoir gérer les situations di ciles

**CONTENU**

**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 fondamentaux de la communication**: l'écoute et l'expression dans la relation client pour garantir un entretien de qualité et une bonne négociation

### Taux de satisfaction

Nouveau programme 2026

### Tarification

INTRA - Coût jour prévisionnel : 1 000 €

INTER - Coût stagiaire
6/7 participants : 355 €
8/9 participants : 270 €
10/12 participants : 245 €

### Tarif / Coût stagiaire

- Débrie ng 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 di ciles 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, frustra6on et agressivité)
- Reprise des réponses et améliorations

**Analyse de pratique**

- Ecoute et analyse en groupe d'enregistrements de communications téléphoniques, identification des points de bascule, des postures e caces et ine caces

**JOUR 2**

**Apprentissage des techniques de négociation en lien avec le mode opératoire**

- Apports théoriques sur les techniques de négociation
- Création d'une trame de négociation

**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**

- Test d'auto positionnement sur la posture relationnelle (Gordon)
- Apports théoriques sur l'assertivité
- Apports théoriques sur la Communication Non violente

**Mises en pratique**

## Méthodes mobilisées

- Collective, participative et interactive,
- Tests,
- Mises en situation (Sketches)
- Accompagnement individuel en posture professionnelle (Double-écoute téléphonique),
- Apports théoriques
- Envoi des supports dématérialisés
- Fiche de synthèse sur la Négociation

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**

---