

**Bilan**

2026-Professionnaliser les postures des gestionnaires en entretien : Savoir-être et savoir-faire du recouvrement de pensions alimentaires- Le Havre

Formateur :
Caroline Chevallier**Date(s) :** Mardi 16 juin 2026 - Mercredi 17 juin 2026**Lieu :** Caf de Seine-Maritime – 207 chaussée du 24ème territorial -76600 LE HAVRE

Evaluation des acquis pédagogiques :	De 1 : sans connaissance à 6 : maîtrise du sujet	
	Avant la formation	Après la formation
Développer une pratique efficace, positive et professionnelle de la relation téléphonique dans un contexte Aripa : => Être 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 et les étapes de l'entretien en appels sortants / entrants => Savoir faire la promotion d'un service (Intermédiation financière, portail usager, ...)		
Favoriser l'aisance et l'assurance des agents CAF en vue d'atteindre les objectifs de l'agence Dans un contexte amiable avec un débiteur, dans un contexte de recouvrement forcé avec un tiers détenteur de fonds : => Savoir communiquer, écouter et rester assertif => Mener l'entretien téléphonique afin de rester productif => Apprendre à conclure efficacement en obtenant des garanties		
Renforcer sa posture lors de relations conflictuelles : => Anticiper, savoir gérer les situations difficiles => Renforcer sa posture professionnelle par la gestion du stress et des émotions		

Evaluation de la mise en œuvre :	de 1 insuffisant à 5 excellent
Moyens pédagogiques, documentation, supports, durée	
Animation – Pédagogie - Compréhension	
Organisation matérielle	
Echanges dans le groupe	
Satisfaction par rapport aux attentes initiales de la formation	

Points positifs de la formation

Points à améliorer de la formation



Bilan

2026-Professionaliser les postures des gestionnaires en entretien : Savoir-être et savoir-faire du recouvrement de pensions alimentaires- Le Havre

Formateur :
Caroline Chevallier

Satisfaction globale de la formation Note de 1 à 10	Perspectives d'application des acquis en situation de travail
Votre espace Libre expression	