



**Public cible :**

1 groupe d'agents CAF

**Pré-requis :**

Aucun prérequis

**Modalités pratiques**

Durée : 3 jours (2j + 1j)

**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)

**Programmation :**

Chantiers locaux

**TARIF / COÛT STAGIAIRE**

:

€

**Modalités animation :**

Présentiel

**Intervenant :**

CHEVALLIER Caroline

**Effectif :**

1 groupe d'agents CAF

# Le recouvrement par téléphone : bien communiquer pour bien négocier

MAJ : Mercredi 15 novembre 2023

**Objectifs professionnels :**

Développer une pratique efficace, positive et professionnelle de la relation téléphonique

**Objectifs - Aptitudes et compétences visées et évaluées :**

- Mettre en œuvre les techniques de communication adaptées et pertinente à chaque étape de l'entretien
- Savoir mener un entretien de négociation pour parvenir à un accord
- Savoir bien répondre aux réactions de défense de l'allocataire et faire face aux difficultés du dialogue en restant assertif

**Contenu :**

**Jour 1**

**Matin**

Présentation du module et des objectifs

Recueil des attentes des participants - Expression des facilités et des difficultés dans la relation avec les allocataires-débiteurs

Les spécificités de la communication par téléphone et les caractéristiques des allocataires-débiteurs

Tests d'auto-évaluation : les aptitudes des professionnels en matière de communication (confiance en soi, écoute, clarté d'expression, empathie) et de négociation

**Après-midi**

Test de Porter : aptitudes et tendances personnelles en termes de postures de communication

La technique de l'entretien téléphonique de recouvrement : théorie + expérimentation

**Jour 2**

**Matin**

Techniques de communication : écoute, empathie, reformulation, questionnement -

Théorie et mise en pratique

L'assertivité – Théorie et exercices pour adapter les formules et expressions utilisées lors de la négociation

Guide d'aide aux réponses des débiteurs

### **Après-midi**

Gestion des situations difficiles : agressions, provocations, culpabilisation – Recherche de postures constructives

Expérimentation, jeux de rôle – Analyse en groupe

### **Jour 3, à distance des 2 premiers jours**

Retour sur la pratique – Analyse de situations vécues

Bilan de la formation

---

### **Méthodes mobilisées :**

Afin de répondre à ces objectifs, je propose une double approche :

1. Une **approche méthodologique de l'entretien téléphonique** pour conforter les agents dans leurs pratiques et les accompagner dans la maîtrise des étapes de l'échange : de l'ouverture à la conclusion
2. Une **approche communicationnelle pour rester assertif** dans cette interaction complexe, savoir écouter et questionner, instaurer le dialogue et traiter avec justesse le panel des réactions de défenses des débiteurs : Quelques exemples :
  - - la culpabilisation : « à cause de vous, mes enfants ne mangeront pas à leur faim »
  - - le désarroi et les pleurs : « je ne m'en sortirai pas »
  - - la responsabilisation instrumentale : « c'est la Caf qui s'est trompée, alors assumez vos erreurs... »
  - - le rejet : « ce n'est pas mon problème, je ne veux pas le savoir »
  - - ou encore, les menaces, la mauvaise foi, les attaques, les refus, les jugements péremptaires.

### **Modalités d'animation participatives**

Ce module est animé de manière active et participative : des apports méthodologiques et communicationnels sont conjugués et les pratiques individuelles et collectives sont proposées, avec une alternance théorie/pratique.

Il s'agit de professionnaliser l'approche déployée en vue d'aider l'agent à gagner en assurance et à atteindre ses objectifs.

Des tests de positionnement viendront favoriser les réflexions sur les pratiques

personnelles et collectives.

Les jeux de rôles viendront concrétiser les pratiques et transposer les méthodes.

Les échanges entre collègues d'une même équipe permettront d'engager l'harmonisation des pratiques, essentielle pour la cohérence du service vis-à-vis des allocataires.

#### **Outils pédagogiques variés et impliquants**

- Tests d'autoévaluation des compétences de communication et de négociation
- Exercice : savoir bien répondre aux critiques et aux objections du débiteur
- Exploitation des appels des participants
- Guide méthodologique de l'entretien téléphonique dans un contexte ARIPA
- Guide d'aide à la réponse aux débiteurs

---

#### **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**