Public cible :
1 groupe d'agents CAF

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

Programmation :
Chantiers locaux

TARIF / COÛT STAGIAIRE :
165 €

Modalités animation :
Présentiel

Intervenant :
CHEVALLIER Caroline

Effectif :
1 groupe de gestionnaires ARIPA CAF

Taux de satisfaction / appréciations stagiaires :
NOUVEAU PROGRAMME 2024

Tarification :
Tarif moyen en intra maximum jour : 1 325 € TTC

ARIPA-Professionnaliser les postures des gestionnaires en entretien téléphonique-R1-2024

MAJ : Jeudi 28 décembre 2023

Objectifs professionnels :

Professionnaliser les postures des gestionnaires en entretien téléphonique

Objectifs – Aptitudes et compétences visées et évaluées :

- Perfectionner sa posture professionnelle lors de la relation téléphonique
- Être à l'aise et assuré pour atteindre un objectif de recouvrement
- Savoir réagir lors de relations conflictuelles au téléphone avec un tiers débiteur

Contenu :

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

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

Afin de répondre à ces objectifs, **double approche :**

Une approche méthodologique de l'entretien téléphonique pour conforter les agents dans leurs pratiques et les accompagner dans la maitrise des étapes de l'échange : de l'ouverture à la conclusion

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 péremptoires

CONTENU

Les **spécificités du public** mis en recouvrement et les difficultés dans la pratique de la négociation par téléphone

L'entretien de téléphone ARIPA : méthodologie pour **diriger l'entretien et aboutir à un résultat :**
=> La préparation de l'échange
=> Les étapes de l'entretien : de l'ouverture à la conclusion-accord : mettre en œuvre une stratégie de négociation « proactive »
=> La notion négociation « gagnant-gagnant » et les écueils de la confrontation
=> Comment introduire la communication ?
=> Savoir se présenter et instaurer précocement le dialogue
=> Veiller sur les paramètres qui favorisent une relation de confiance
=> Comment conclure

Les attitudes de communication pour une **négociation** pertinente : Posture professionnelle et compétences du négociateur
=> La règle des « 3 C » en négociation
=> Pratiquer l'écoute active et la reformulation.
=> Savoir bien questionner et recueillir des données utiles.
=> Rester objectif et factuel.
=> L'importance des formulations et le poids des mots

Faire face aux difficultés de la communication et aux défenses actives et passives
=> La gestion de l'agressivité et des défenses du débiteur
=> Faire face aux critiques, à l'inertie, à la mauvaise foi, et aux manipulations

=> Gérer le silence
=> Gérer le désarroi de l'allocataire
=> Garder une juste distance

DEROULE

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
Jeux de rôle à partir des cartes de situation : 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

Jeux de rôle à partir des cartes de situation : la technique de l'entretien téléphonique de recouvrement
Test de Porter : aptitudes et tendances personnelles en termes de posture

Jour 2

Matin

Jeux de rôle à partir des cartes de situation : techniques de communication : écoute, empathie, reformulation, questionnement
L'assertivité – Théorie et exercices pour adapter les formules et expressions utilisées lors de la négociation

Après-midi

Gestion des situations difficiles : agressions, provocations, culpabilisation – Recherche de postures constructives
Expérimentation, jeux de rôle – Analyse en groupe

Méthodes mobilisées :

Ce module est animé de manière active et participative : à partir d'un jeu de cartes original portant sur différentes situations du contexte ARIPA, les apprenants sont amenés à simuler des échanges téléphoniques et à réfléchir à la posture adaptée.

La pédagogie contribuera, par l'apport de réponses et de repères concrets, à l'élaboration d'un savoir-faire partagé. La dynamique de l'équipe sera exploitée pour un échange sur les postures et des objectifs partagés. Des mises en situation viendront favoriser la

transposition et l'analyse des postures de chacun et des regards croisés entre les participants. Les apports méthodologiques et pratiques seront directement exploitables dans le quotidien professionnel des participants.

La méthode proposée alterne apports notionnels, méthodologie, échanges, réflexion en groupe et sous-groupes et exercices pratiques. Des jeux et simulations permettent aux participants d'expérimenter et de s'approprier les méthodes présentées.

- Apports théoriques et pratiques
- Exercices de simulations d'entretiens de négociation : analyse et décryptage en groupe
- Expérimentations avant apports notionnels ou après pour transposition et applications concrètes

De plus, des fiches par typologies de situations seront proposées dans le livret théorique de la formation afin de favoriser les réflexions et les échanges de pratiques mais aussi de proposer une bibliothèque d'éléments de langage afin d'harmoniser les pratiques et de renforcer les compétences des agents.

Des évaluations tout au long de l'action pour faciliter l'acquisition des méthodes et des connaissances

Évaluation diagnostique

Questionnaire préparatoire

Tests de positionnement

Évaluation formative

Expérimentations - Jeux

Analyse de situations de négociation rencontrées au cours de l'intersession et des difficultés ressenties

Objectifs individuels de progrès

Évaluation finale

Analyse des simulations ou de la double écoute : pratiques méthodologiques et de communication - usage du guide méthodologique

---

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