Public cible :
1 groupe de techniciens de la Caf de la Martinique chargés du recouvrement de la pension alimentaire

Pré-requis :
Aucun prérequis

Modalités pratiques
Durée : 3 jours soit 21 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 :
€

Modalités animation :
Présentiel

Intervenant :
CHEVALLIER Caroline

Effectif :
1 groupe de techniciens de la Caf de la Martinique chargés du recouvrement de la pension alimentaire

Taux de satisfaction / appréciations stagiaires :
PROGRAMME SPECIFIQUE

Tarification :
1775€ / Jour

Entretiens téléphoniques et accueil physique dans le cadre de l'ARIPA - Caf Martinique

MAJ : Jeudi 29 août 2024

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 :

- Les **spécificités du public** mis en recouvrement et les difficultés dans la pratique de la négociation
- L'entretien ARIPA (téléphonique ou physique) : méthodologie pour **diriger l'échange et aboutir à un résultat** :
    - La préparation de l'échange
    - Les étapes de l'entretien : de l'ouverture à la conclusion-accord, mettre en oeuvre une stratégie de négociation « proactive »
    - La notion négociation « gagnant-gagnant » et les écueils de la confrontation
    - Comment introduire l'échange ?
    - Savoir se présenter et instaurer 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

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 en entretien téléphonique à partir des cartes de situation : les spécificités de l'entretien téléphonique ARIPA, les caractéristiques des allocataires-débiteurs et la nécessité de suivre une trame

Après-midi

Jeux de rôle à partir des cartes de situation : la technique de l'entretien téléphonique de recouvrement et trame

Test de Gordon : aptitudes et tendances personnelles en termes de posture

L'assertivité – Théorie et exercices pour adapter les formules et expressions utilisées lors de l'échange

Jour 2

Matin

Test individuel de communication interpersonnelle (confiance en soi, écoute, clarté d'expression, empathie)

Techniques de communication : écoute, empathie, reformulation, questionnement - Les principes d'une communication apaisée

La méthode DESC pour parvenir à un accord

Après-midi

Gestion des émotions

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

Expérimentation, jeux de rôle à partir du jeu de cartes – Analyse en groupe

Jour 3

Matin

Les spécificités de l'accueil physique
Typologie des difficultés rencontrées
L'importance du non-verbal et de la posture physique

Après-midi
Mise en application via des jeux de rôle
Bilan de l'action

Méthodes mobilisées :
Afin de répondre aux objectifs, une double approche est proposée :

- **Une approche méthodologique de l'entretien**, qu'il soit téléphonique ou physique, 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.

Modalités d'animation participatives
La formation est basée sur des **cas concrets** d'échanges dans un contexte de recouvrement de pension alimentaire. Je me base sur mon expérience auprès des services ARIPA et sur l**e jeu de cartes élaboré par l'EGOC** pour proposer des situations d'appels ou de rendez-vous physiques proches de la réalité professionnelle des agents. La pédagogie proposée sera active, participative et 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.

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