

Intra CL

Public

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

Catégorie

Chantiers locaux

Tarifs

Modalités d'animation

Présentiel

Formateur

CHEVALLIER Caroline

Effectif

1 groupe d'agents CAF

Taux de satisfaction

Tarif / Coût stagiaire

Le recouvrement par téléphone : bien communiquer pour bien négocier

MAJ : Mercredi 20 mai 2026

Objectif professionnel

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

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 péremptoires.

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**
