

Intra CL

## Public

Gestionnaire et expert  
recouvrement

## Pré-requis

Pré-requis fonctionnel : se  
trouver en situation de  
recouvrement

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)

## Catégorie

Chantiers locaux

## Tarifs

## Modalités d'animation

L'animation propose une  
approche pratique,  
spécifique avec des  
réponses applicables dans  
la pratique des  
professionnels. Elle  
conjugue la dimension  
relationnelle et la  
dimension  
méthodologique de  
l'entretien téléphonique.  
Apports notionnels et  
méthodologiques,  
exercices pratiques sur-  
mesure, test de  
positionnement et jeux de  
rôles.  
Pédagogie participative,  
échanges en groupe et  
travail sur les difficultés  
rencontrées par les

# Le recouvrement par téléphone : bien communiquer pour bien négocier-2023

MAJ : Mercredi 20 mai 2026

## Objectif professionnel

Maîtriser la pratique de la négociation

## Contenu

### Jour 1

Pourquoi négocier et comment : enjeux de posture professionnelle : état  
d'esprit et respect des procédures

L'entretien de négociation pour le recouvrement en appels sortants/ entrants  
: méthodologie pour négocier

La préparation de l'échange.

Les étapes d'un l'entretien de négociation : de l'ouverture à la conclusion-  
accord : mettre en oeuvre une stratégie de négociation « proactive »

La méthode des 3C

La notion négociation « gagnant-gagnant » et les écueils de type « rapport  
de force »

La particularité de l'appel sortant : comment introduire la communication ?

Se présenter et instaurer précocement le dialogue

Veiller au langage : formulations, manières de présenter

La particularité de l'appel entrant : les étapes à respecter

L'hypothèse d'un appel infructueux

Les compétences relationnelles et attitudes de communication pour une  
négociation pertinente :

Posture professionnelle : TEST DE POSITIONNEMENT : « votre approche de  
la négociation »

Pratiquer l'écoute active et la reformulation.- exercice pratique

Savoir bien questionner et recueillir des données utiles.

Rester objectif et factuel.

### Jour 2

L'importance des formulations et le poids des mots dans le recouvrement.-  
exercice pratique réitéré

Les attitudes à mettre en oeuvre pour une négociation pertinente : pro-  
activité et technique du contrat

Faire face aux difficultés de la communication et aux défenses actives et  
passives

La gestion de l'agressivité et des défenses du débiteur : exercice pratique

Faire face aux critiques, à l'inertie, à la mauvaise foi, et aux manipulations

Gérer le silence

stagiaires  
Des simulations  
d'entretiens téléphoniques  
seront proposées aux  
stagiaires au cours des  
deux journées de  
formation

### Formateur

Berthy Claudine

### Effectif

un groupe d'agents Caf

### Taux de satisfaction

### Tarif / Coût stagiaire

Gérer le désarroi de l'allocataire

Garder une juste distance

Exercices de simulations d'entretiens de négociation : analyse et décryptage en groupe.

A l'issue de ces deux journées la formatrice accompagnera chaque participant individuellement selon le processus suivant

Echange sur les retentissements de la formation

Ecoute observation d'un appel en situation de travail

Analyse partagée : identification des pratiques à conforter

Ecoute observation d'un second appel et analyse

Objectifs de progression

Durée de l'accompagnement 1h15 par agent :

Bilan avec les responsables : gestion des compétences acquises et à acquérir : perspectives et accompagnement à mettre en oeuvre, réflexion sur la transposition des acquis dans les pratiques et en conformité avec les procédures

2h30

9 et 10 mars 2023

A l'issue de ce module les agents seront en mesure de :

- Mener un entretien de négociation étape par étape et d'atteindre un objectif de résultat adapté à la situation ;
- Communiquer avec pertinence pour bien écouter, comprendre, interroger l'allocataire et répondre à ses propositions, ses refus, ses défenses actives ou passives.

## Méthodes mobilisées

**Une approche méthodologique** de l'entretien de négociation pour conforter les gestionnaires dans leurs pratiques et les accompagner dans la maîtrise des étapes de l'échange : de l'exploration à la concrétisation de la négociation vers un accord « gagnant – gagnant »

**Une approche psychologique et 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
- Il arrive aussi que les allocataires usent d'inertie pour empêcher l'avancement du processus de négociation : ces défenses plus « passives » comme les silences volontaires ou les promesses non tenues mettent les professionnels à l'épreuve autant que les défenses actives précédemment citées.

L'animation propose une approche pratique, spécifique avec des réponses applicables dans la pratique des professionnels. Elle conjugue la dimension relationnelle et la dimension méthodologique de l'entretien téléphonique. Apports notionnels et méthodologiques, exercices pratiques sur-mesure, test de positionnement et jeux de rôles.

Pédagogie participative, échanges en groupe et travail sur les difficultés rencontrées par les stagiaires

Des simulations d'entretiens téléphoniques seront proposées aux stagiaires au cours des deux journées de formation

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**

---