Intra CL

**Public**

1 groupe d'agents

**Pré-requis**

Se trouver en situation de recouvrement

**Modalités pratiques**

Durée : 2 jours consécutifs 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

**Catégorie**

Offre de l'EGOC

**Tarifs**

**Modalités d'animation**

En présentiel

**Formateur**

Berthy Claudine

**Effectif**

8 à 10 agents de la CAF

**Taux de satisfaction**

**Tarif / Coût stagiaire**

# Le recouvrement par téléphone: bien communiquer pour bien négocier CAF 85

MAJ : Mardi 17 novembre 2026

## Objectif professionnel

Maîtriser la pratique de la négociation

## Contenu

**Jour 1**
Les spécificités du public mis en recouvrement et les difficultés dans la pratique de la négociation par téléphone
L'entretien de négociation pour le recouvrement en appels sortants/ entrants : méthodologie pour négocier
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 méthodologie de l'échange : une notion fondamentale pour réussir sa négociation
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 sur les paramètres qui favorisent une relation de confiance
Les attitudes de communication pour une négociation pertinente : Posture professionnelle et compétences du négociateur : TEST DE POSITIONNEMENT : « votre approche de la négociation »
La règle des « 3 C » en 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
Les attitudes à mettre en oeuvre pour une négociation pertinente : pro-activité et technique du contrat
Savoir alerter sans menacer
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
Gérer le désarroi de l'allocataire
Garder une juste distance
Exercices de simulations d'entretiens de négociation : analyse et décryptage en groupe.

## Méthodes mobilisées

**Approche pédagogique et méthodologique**

Une approche méthodologique de l'entretien de négociation pour conforter les agents dans leurs pratiques et les
accompagner dans la maitrise des étapes de l'échange : de l'exploration à la concrétisation de la négociation vers un
accord « gagnant – gagnant »
**L'apport méthodologique pourra alimenter les scripts existants au sein du service**

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.

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 arguments, ses défenses actives ou passives.

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.

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**

---