

Intra CL

## Public

1 groupe d'agents de la caf de la Manche (chargé d'affaires juridiques)  
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

## Formateur

Berthy Claudine

## Effectif

## Taux de satisfaction

## Tarif / Coût stagiaire

# Bien communiquer pour recouvrer par téléphone et rester assertif face aux incivilités

## - CAF 50

MAJ : Mercredi 20 mai 2026

## Contenu

### ANNEXE 1 A LA CONVENTION N° 87/18 – EGOc / CAF DE LA MANCHE

#### Programme formation

#### Bien communiquer pour recouvrer par téléphone et rester assertif face aux incivilités

Intervenant : **Claudine BERTHY**

Durée – Dates: **3 jours**

- 2 jours en 2018, les **20-21 novembre 2018**
- 1 jour en 2019 : le **28 janvier 2019** – Journée de regroupement et de mesure des acquis

Horaires : 9h à 17h soit 7h de formation par jour

Lieu : Avranches - Locaux de la Caf - 63 bd Amiral Gauchet.

Effectif : 1 groupe composé de **7 agents** : chargé d'affaires juridiques, référents techniques recouvrement, technicien recouvrement des créances, technicien contentieux, responsable du secteur recouvrement.

Effectif validé par une feuille de présence

demande de la Caf

Le service « recouvrement global » de la Caf de la Manche à la charge de récupérer les prestations familiales, d'action sociale ou de FSL versées à tort aux allocataires et pour ce faire, il doit négocier avec eux, traiter leurs contestations, et expliquer les réponses aux demandes de remise de dettes décidées par la commission de recours amiable.

Les agents chargés de ce recouvrement en phase amiable ou en procédure contrainte ont un rôle d'information sur les droits et les obligations des débiteurs.

Cette mission exige une bonne connaissance des procédures, une rigueur dans le traitement des dossiers mais aussi de l'aisance et un bon sens de la pédagogie dans le dialogue qui le plus souvent a lieu par téléphone.

Mais les relations sont parfois compliquées par des enjeux conflictuels ...

En effet,

- le recouvrement génère des mécontentements, des tensions et des agressions verbales,
- les décisions de la CRA suscitent des oppositions et des critiques,
- quand la procédure devient contentieuse, les échanges peuvent se compliquer davantage.

La pratique de la négociation demande des aptitudes à la fois antinomiques et complémentaires : en effet, l'agent de recouvrement doit savoir se montrer directif, rigoureux dans le respect du cadre institutionnel et de la procédure de travail, mais également souple et accommodant dans l'échange avec l'allocataire pour entendre sa situation, ses arguments, et savoir réagir de manière assertive face à ses réactions de défenses.

L'objectif est d'aboutir à un accord au bénéfice de la Caf et du débiteur et de rester un professionnel serein malgré les potentielles tensions.

Aussi ce module traite-t-il conjointement de :

- l'approche méthodologique d'un entretien de recouvrement pour conforter les agents dans leurs pratiques et les accompagner dans la maîtrise des phases d'échange vers une concrétisation de la négociation,
- et de l'approche psychologique et communicationnelle pour rester assertif dans les interactions complexes, savoir 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 défenses actives ou passives

Objectifs

- Savoir mener un entretien téléphonique de recouvrement en phase amiable ou contrainte avec méthode et maîtrise.
- Mettre en œuvre les techniques de communication adaptées et pertinentes à chaque étape de l'entretien.
- Savoir bien répondre aux réactions de défense de l'allocataire, aux incivilités et faire face aux difficultés du dialogue en restant assertif.

Contenu de la formation

Préambule : un questionnaire est proposé aux participants avant la formation sur les situations professionnelles rencontrées, les difficultés identifiées et les réactions produites.

**A partir des questionnaires proposés en amont : synthèse des problématiques rencontrées et des difficultés de positionnement ressenties**

**Plan de formation**



Jour 1 –Le 20 novembre 2018

Les spécificités du public mis en recouvrement et les risques d'incivilités dans la relation par téléphone

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

La préparation de l'échange

Les étapes de l'entretien : de l'ouverture à la conclusion-accord

Les attitudes de communication pour une négociation pertinente : Posture professionnelle et compétences du négociateur

La règle des 3 C en négociation

L'écoute active. La reformulation.

Le questionnement.

La recherche d'objectivité

L'importance des formulations

Les attitudes à mettre en œuvre pour une négociation pertinente

Jour 2 –Le 21 novembre 2018

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

Savoir se présenter et instaurer précocement le dialogue et la confiance

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

Jour 3 – Le 28 janvier 2019

- Evaluation des acquis et évolution de la pratique post-formation.
- Analyse de situations de négociation rencontrées.
- La prise de distance : savoir gérer le stress de la fonction.
- Pratiquer la prise de distance émotionnelle.

#### méthodes pédagogiques

La formation se propose de répondre aux questions autour de la pratique maîtrisée de la négociation dans un contexte de dialogue à distance et de difficultés relationnelles.

La méthodologie proposée sera active, participative et contribuera, par l'apport de réponses et de repères concrets, à l'élaboration d'un savoir-faire transposable aisément dans les pratiques au quotidien.

Des mises en situation viendront favoriser la transposition et l'analyse des postures de chacun.

#### Intervenant

**Claudine BERTHY**, formateur – consultant / Psychologue du travail

Certifiée" ICPF Paris Niveau Expert -formateur-ingénieur en formation

Référencée DATADOCK 2017

#### **Domaines d'intervention**

RELATION . COMMUNICATION

POSITIONNEMENT PROFESSIONNEL

GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

GESTION DES DIFFICULTES PROFESSIONNELLES

#### Modalités d'évaluation et sanction de la formation

A l'issue de cette formation, un **bilan** est réalisé sous la responsabilité du formateur. Lors de ce bilan, la présence d'un cadre référent est souhaitée.



A l'issue de cette action, une **procédure d'évaluation** permettant d'apprécier la qualité de la prestation (et des intervenants) et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux assignés sera mise en œuvre. Ces fiches seront renseignées par les participants sous la responsabilité du prestataire et transmis par ses soins à l'EGOC.

En application de l'article L.6353-1 du Code du travail, une **attestation** mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action sera remise aux stagiaires à l'issue de la formation.

### Questions préalables à la session de formation

- Quelle est votre pratique de recouvrement : types de dossiers ?

Dossiers recouvrement amiable, CRA, dossiers contentieux.

.....  
.....  
.....  
.....

- Avez-vous une marge de négociation ou les procédures et règles s'appliquent –elles strictement (PRP) ?

.....  
.....  
.....  
.....

- Un exemple de situation difficile à traiter, de comportement allocataire qui me met dans l'inconfort ...

.....



.....  
.....  
.....

- Quelles sont vos attentes en matière de communication ? de négociation ? D'amélioration de vos pratiques ?
- Que souhaitez-vous savoir-faire à l'issue de la formation ?

.  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

- Savoir mener un entretien téléphonique de recouvrement en phase amiable ou contrainte avec méthode et maîtrise.

### **Méthodes mobilisées**

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**

---