



**Public cible :**

Agents CAF

**Pré-requis :**

Exercer des missions de recouvrement et de négociation téléphonique

**Modalités pratiques**

Durée prévisionnelle : 3 jours soit 21 heures

**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)

**Programmation :**

Chantiers locaux

**TARIF / COÛT STAGIAIRE**

:  
490 €

**Modalités animation :**

Présentiel

**Intervenant :**

Formateur expert

**Effectif :**

1 groupe d'agents Caf

**Taux de satisfaction / appréciations stagiaires :**

En 2024 : 95% (4 stagiaires)  
/ en 2023 : 95 % (8 stag)

**Tarifcation :**

Coût INTRA Caf adhérente :  
2 925 € (975 € /j) / Coût stagiaire INTER caf adhérente : 490 €

# Recouvrement et négociation téléphonique-2024-[BC]

MAJ : Mercredi 17 janvier 2024

**Objectifs professionnels :**

- Mener un entretien de négociation par téléphone, étape par étape et 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 - Aptitudes et compétences visées et évaluées :**

- Développer une pratique efficace positive et professionnelle de la relation téléphonique avec les allocataires dans le cadre du recouvrement
- Favoriser l'aisance et l'assurance des agents CAF afin qu'ils puissent aboutir à un accord amiable

**Contenu :**

Ce contenu est proposé sur une base d'une première séquence pédagogique de 2 jours avec un jour à 2 mois pour un retour sur les pratiques et un accompagnement des acquisitions par la formatrice

*En INTRA selon la durée de la formation, ce contenu est ajusté en fonction des besoins déterminés au cahier des charges.*

- 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 notion négociation « gagnant-gagnant » et les écueils de la confrontation
- Le guide méthodologique du négociateur en recouvrement : proposition et

ajustement sur mesure

- La particularité de l'appel sortant : comment introduire la communication ?
- Savoir 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
  - 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 dans le recouvrement
  - Les attitudes à mettre en oeuvre pour une négociation pertinente
  - Suivre l'accord de règlement : revenir vers le débiteur
- 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

---

**Méthodes mobilisées :**

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

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 formation s'inscrit dans le respect des procédures qui existent au sein des Caf et sur lesquelles les professionnels fondent leurs pratiques.

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

- Expérimentations avant apports notionnels ou après pour transposition et applications concrètes

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

---

**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**