

**Public cible :**

1 groupe de techniciens de la Caf de la Martinique chargés du recouvrement de la pension alimentaire

**Pré-requis :**

Aucun prérequis

**Modalités pratiques**

Durée : 3 jours soit 21 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](http://www.egoc.org)

**Programmation :**

Chantiers locaux

**TARIF / COÛT STAGIAIRE**

:  
€

**Modalités animation :**

Présentiel

**Intervenant :**

CHEVALLIER Caroline

**Effectif :**

1 groupe de techniciens de la Caf de la Martinique chargés du recouvrement de la pension alimentaire

**Taux de satisfaction / appréciations stagiaires :**  
PROGRAMME SPECIFIQUE

**Tarifcation :**

1775€ / jour

# Entretiens téléphoniques et accueil physique dans le cadre de l'ARIPA - Caf Martinique

MAJ : Jeudi 29 août 2024

**Objectifs professionnels :**

Professionaliser les postures des gestionnaires en entretien téléphonique

**Objectifs - Aptitudes et compétences visées et évaluées :**

- Perfectionner sa posture professionnelle lors de la relation téléphonique
- Être à l'aise et assuré pour atteindre un objectif de recouvrement
- Savoir réagir lors de relations conflictuelles au téléphone avec un tiers débiteur

**Contenu :**

- Les **spécificités du public** mis en recouvrement et les difficultés dans la pratique de la négociation
- L'entretien ARIPA (téléphonique ou physique) : méthodologie pour **diriger l'échange et aboutir à un résultat** :
  - 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
  - Comment introduire l'échange ?
  - Savoir se présenter et instaurer le dialogue
  - Veiller sur les paramètres qui favorisent une relation de confiance
  - Comment conclure
- 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
- 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

### **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

Jeux de rôle en entretien téléphonique à partir des cartes de situation : les spécificités de l'entretien téléphonique ARIPA, les caractéristiques des allocataires-débiteurs et la nécessité de suivre une trame

#### **Après-midi**

Jeux de rôle à partir des cartes de situation : la technique de l'entretien téléphonique de recouvrement et trame

Test de Gordon : aptitudes et tendances personnelles en termes de posture

L'assertivité - Théorie et exercices pour adapter les formules et expressions utilisées lors de l'échange

### **Jour 2**

#### **Matin**

Test individuel de communication interpersonnelle (confiance en soi, écoute, clarté d'expression, empathie)

Techniques de communication : écoute, empathie, reformulation, questionnement - Les principes d'une communication apaisée

La méthode DESC pour parvenir à un accord

#### **Après-midi**

Gestion des émotions

Gestion des situations difficiles : agressions, provocations, culpabilisation - Recherche de postures constructives

Expérimentation, jeux de rôle à partir du jeu de cartes - Analyse en groupe

### **Jour 3**

#### **Matin**

Les spécificités de l'accueil physique  
Typologie des difficultés rencontrées  
L'importance du non-verbal et de la posture physique

#### **Après-midi**

Mise en application via des jeux de rôle  
Bilan de l'action

---

#### **Méthodes mobilisées :**

Afin de répondre aux objectifs, une double approche est proposée :

- **Une approche méthodologique de l'entretien**, qu'il soit téléphonique ou physique, pour conforter les agents dans leurs pratiques et les accompagner dans la maîtrise des étapes de l'échange : de l'ouverture à la conclusion
- **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**

La formation est basée sur des **cas concrets** d'échanges dans un contexte de recouvrement de pension alimentaire. Je me base sur mon expérience auprès des services ARIPA et sur **le jeu de cartes élaboré par l'EGOC** pour proposer des situations d'appels ou de rendez-vous physiques proches de la réalité professionnelle des agents. 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 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
- Exercices de simulations d'entretiens de négociation : analyse et décryptage en groupe
- Expérimentations avant apports notionnels ou après pour transposition et applications concrètes

De plus, **des fiches par typologies de situations** seront proposées dans le livret théorique de la formation afin de favoriser les réflexions et les échanges de pratiques mais aussi de proposer une **bibliothèque d'éléments de langage** afin d'**harmoniser les pratiques** et de renforcer les compétences des agents.

---

**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



informatif 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**