

# RECouvrez LA DETTE GRÂCE À OSER

**2 JOURS - DISTANCIEL ET AUTOFORMATION****PARCOURS HYBRIDÉ****Adoptez une approche orientée solutions pour le recouvrement locatif**

La méthode OSER offre une approche novatrice pour traiter les impayés des locataires en se concentrant sur les solutions plutôt que sur les problèmes. La formation se présente sous la forme d'un parcours hybride de 3 saisons, avec alternance de période d'autoformation et d'échange avec le formateur.

**PUBLIC**

Chargé de clientèle, conseiller social, chargé de recouvrement, manager, personnel d'accueil et de centre de relation clientèle ou toute personne intervenant dans le recouvrement des loyers.

**PRÉ-REQUIS**

Aucun.

**OBJECTIFS**

- > appliquer les techniques de l'entretien orienté solutions pour le recouvrement.
- > rendre le locataire acteur de la résorption de sa dette.
- > construire un protocole de recouvrement orienté solutions à travers 8 clés d'applications.
- > produire des synergies autour de la question du recouvrement.

**PÉDAGOGIE**

La formation se présente sous la forme d'un parcours hybride de 3 saisons, avec alternance de période d'autoformation et d'échange avec le formateur.

La plateforme d'autoformation analyse les réponses des apprenants pour ajuster leur itinéraire. Selon le niveau de maîtrise du participant, et selon la technique de l'adaptive learning, les contenus sont donc ajustés et individualisés.

En s'appuyant sur les statistiques issues de la plateforme, le formateur ajuste la classe virtuelle pour que ce moment soit ainsi au plus proche de chaque contexte apprenant.

**TEMPS EN AUTO-FORMATION**

Trois temps d'apprentissage en auto-formation.

**TEMPS COLLECTIFS**

Trois temps en groupe en classe à distance pour :

- > favoriser les échanges, le partage d'expériences entre pairs.
- > ancrer et poursuivre les apprentissages
- > pratiquer et expérimenter les apprentissages.

**ANIMATION**

Christophe PERROT, Formateur en process de recouvrement et relations locataires.

**ÉVALUATION**

Chaque stagiaire sera questionné en amont, pendant et à l'issue de la formation pour identifier ses attentes, vérifier ses acquis et évaluer sa satisfaction globale de la formation.

**DÉROULÉ DU PARCOURS****1****AUTOFORMATION « SAISON 1 » - 3H30**

Comprendre comment agir grâce à la méthode orientée solutions

- Identifier les principes fondateurs et la manière dont cette méthode transforme la relation avec le locataire et le recouvrement des loyers
- Acquérir des compétences simples d'entretien orienté Solutions

**2****LIVE AVEC LE FORMATEUR EN GROUPE EN CLASSE À DISTANCE - 1H30**

Ce live permet de constituer le groupe, de commencer à s'imprégner de la philosophie orientée solutions, de rendre compte des premières expérimentations.

**3****AUTOFORMATION « SAISON 2 » - 3H30**

Maîtriser les techniques de l'entretien orienté solutions pour le recouvrement de la dette de loyer

- Rendre le locataire acteur de la résorption de sa dette
- Construire une relation forte avec le débiteur favorisant le paiement régulier des loyers dans le temps.

**4****LIVE AVEC LE FORMATEUR EN GROUPE EN CLASSE À DISTANCE - 1H30**

Ce live permet de rendre compte des avancées et d'analyser les spécificités éventuelles concernant les locataires.

**5****AUTOFORMATION « SAISON 3 » - 3H30**

- Construire un protocole de recouvrement orienté solutions à travers 8 clés d'applications
- Produire des synergies autour de la question du recouvrement, tout en tenant compte des spécificités métier
- Maîtriser les techniques de l'entretien orienté solutions pour le recouvrement de la dette de loyer

**6****LIVE AVEC LE FORMATEUR EN GROUPE EN CLASSE À DISTANCE - 1H30**

Ce live permet de rendre compte des avancées et d'analyser les spécificités éventuelles concernant les locataires et de faire un bilan sur le parcours de formation.

## MODALITÉS PRATIQUES

### DURÉE ET ORGANISATION

Le parcours se déroule sur 3 mois, sous un format hybride. Chaque temps d'autoformation se conclut par un temps d'échanges en groupe avec le formateur. La formation dure 2 jours au total.

- **3 fois 3,5 heures en autonomie**
- **3 fois 1,5 heures en classe à distance avec le formateur**

### ACCES A ESPACE 47

La plateforme Espace 47 constitue le support principal des temps en autonomie. Elle est accessible :

- › Depuis un ordinateur, une tablette ou un smartphone avec une connexion Internet.
- › Via une identification individuelle sécurisée, fournie en amont de la formation.
- › À tout moment durant les périodes d'autonomie définies, un appui technique est également prévu pour faciliter la prise en main de la plateforme Espace 47 et garantir un déroulement fluide du parcours.

## DATES DES SESSIONS INTER

### SESSION 1

- **Du 30 mars au 10 avril 2026** : autoformation.
- **13 avril 2026 de 8h30 à 10h** : classe virtuelle (visio) avec le formateur.
- **Du 14 avril au 12 mai 2026** : autoformation.
- **13 mai 2026 de 8h30 à 10h** : classe virtuelle (visio) avec le formateur.
- **Du 14 mai au 11 juin 2026** : autoformation.
- **12 juin 2026 de 10h15 à 11h45** : classe virtuelle (visio) avec le formateur.

### SESSION 2

- **Du 18 septembre au 1<sup>er</sup> octobre 2026** : autoformation.
- **2 octobre 2026 de 8h30 à 10h00** : classe virtuelle (visio) avec le formateur.
- **Du 3 au 29 octobre 2026** : autoformation.
- **30 octobre 2026 de 10h15 à 11h45** : classe virtuelle (visio) avec le formateur.
- **Du 1<sup>er</sup> au 29 novembre 2026** : autoformation.
- **30 novembre 2026 de 8h30 à 10h00** : classe virtuelle (visio) avec le formateur.

**PRIX NET : 1 390 EUROS**

### RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTIONS

patricia.sivakumar@afpols.fr - 06 64 41 09 26

## EN INTRA

Cette formation peut être organisée en intra ou adaptée sur mesure dans votre organisme ou dans votre région.

**DEMANDE DE DEVIS** : intra@afpols.fr

## CONTENU

### LES ESSENTIELS DE LA MÉTHODE ORIENTÉ SOLUTION

- Comment se mettre en situation de réussite dans le cadre d'un entretien de recouvrement ?
- Identifier les leviers permettant aux locataires de trouver leurs solutions de règlement de leur dette
- Pourquoi et comment instaurer une relation de qualité avec votre locataire ?
- Quelles attitudes pour rendre votre entretien de recouvrement efficace ?

### L'ORIENTÉ SOLUTIONS POUR VOS ENTRETIENS

- Caractéristiques détaillées et comparaison avec l'entretien classique
- Composantes orientées solutions lors de l'accueil, les langages la structure psychique du locataire
- Les différentes positions du locataire au regard de sa dette
- Les 3 positions possibles du locataire en entrée

### LES CLÉS D'UN ENTRETIEN ORIENTÉ SOLUTIONS

- L'accueil du locataire en face-à-face
- Scénographie et positionnement dans le bureau
- La durée efficace d'un entretien orienté
- Établir un rapport constructif avec le locataire
- La sémantique orale orientée solutions et les langages