

# oser

→ ORIENTÉ SOLUTIONS, L'ENTRETIEN DE RECouvreMENT

Comment remettre le paiement du loyer  
au cœur des priorités du locataire et pérenniser ses paiements ?

Proposition de formation à distance, en synchrone et asynchrone



Parcours complet – 3 saisons

## OBJECTIF GÉNÉRAL

---

Comment remettre le paiement du loyer au cœur des priorités du locataire et pérenniser ses paiements ?

C'est à cette question que répond la méthode de l'Entretien Orienté Solution (EOS). Elle est une manière nouvelle de dialoguer et d'accompagner le locataire en impayé, en se concentrant sur la solution et non sur le problème. D'une manière générale, la méthode de l'EOS part du postulat que l'analyse des causes, dont tout notre vocabulaire et notre phraséologies habituels sont imprégnés, n'est pas nécessairement le seul chemin qui mène à la résolution d'un problème. Elle mise sur les ressources, les compétences de la personne en demande d'aide, qui est considérée comme la seule véritable actrice de son histoire. Le principe d'écoute active orienté "solution" permet de se concentrer sur l'issue souhaitée, identifiant les ressources nécessaires ainsi que les possibilités afin d'atteindre le but recherché. La recherche des qualités et des compétences à disposition permet de réaliser des propositions et d'avancer par phase.

En revisitant sa manière d'aborder, d'accueillir, de questionner, d'accompagner ses interlocuteurs à la lumière de la méthode orientée solution, chacun est amené à renouveler profondément sa posture, à modifier sa manière de parler (et d'écrire) et à développer une éthique de la relation, fondée sur une approche partenariale des relations et la recherche commune de solutions.

La méthode EOS se révèle parfaitement adaptée aux collaborateurs du secteur du logement social en situation d'accueil et d'orientation des locataires, en particulier ceux en charge du traitement social de l'impayé. Elle a donné des résultats ont été éprouvés dans de nombreux organismes Hlm. Elle est basée sur une éthique rigoureuse, qui permet d'allier respect du cadre juridique et mission sociale d'accompagnement des locataires.

Le parcours OSER – L'entretien de recouvrement orienté solutions propose de développer cette méthode dans un format hybride : modules e-learning et classe virtuelles.

## POUR QUI

---

- Chargé.e de clientèle, Conseiller.ère social, Chargé.e de recouvrement, managers, personnel d'accueil et de centre de relation clientèle. Toute personne intervenant dans le recouvrement des loyers.
- RH ou directeur de la gestion locative qui souhaitent découvrir la méthode ou accompagner leurs équipes vers une démarche Orienté Solutions.

## UN PARCOURS ADAPTÉ À VOTRE BESOIN ET AUX PARTICIPANTS

---

### Adapté au contexte de l'organisme : « à la carte »

- Vous n'avez pas mis en œuvre de formation Orienté Solution ou depuis plus de 18 mois.
  - ⇒ Le parcours complet (3 saisons) est déployé.
  - ⇒ Le parcours peut être déployé saison par saison (1 puis 2 puis 3)
- Votre organisme a déjà été initié à l'Orienté Solutions (saison 1 réalisée ou formation en présentiel en datant de – de 18 mois)
  - ⇒ Il est possible de suivre uniquement la saison 3

### Adapté au groupe : « sur-mesure »

Chaque parcours (une ou plusieurs saisons) comprend une personnalisation par le formateur. En s'appuyant sur les statistiques issues de la plateforme, le formateur ajuste le live pour que ce moment soit ainsi le dispositif permet de proposer une action sur-mesure au plus proche de votre contexte. Les participants sont invités à mettre en œuvre la méthode OSER en situation de travail et à en débriefer pendant les lives.

### Adapté aux participants : « adaptive learning »

Les saisons OSER proposent des contenus individualisés en fonction du niveau de maîtrise des participants : les contenus et activités interactives s'adaptent aux réponses des participants. Il s'agit d'une possibilité technique permise par l'intelligence artificielle (IA) incluse dans la plateforme : C'est bien de *l'adaptive learning*.

## INTERVENANT

---

- Christophe PERROT, formateur Afpols, spécialiste de la démarche orientée solutions a contribué à la conception des capsules de micro-apprentissage.
- Il anime également les séances en classe virtuelle.

**OBJECTIFS** Saison 1 : les 5 essentiels de la méthode OSER

Comprendre comment agir grâce à la méthode orienté solutions  
Identifier les principes fondateurs  
Acquérir des compétences simples d'entretien orienté Solutions

**CONTENUS**

Comment vous mettre et mettre votre locataire en situation de réussite dans le cadre d'un entretien de recouvrement  
Identifier les leviers permettant aux locataires de trouver leurs propres solutions de règlement de leur dette  
Pourquoi et comment instaurer une relation de qualité avec votre locataire au cours de l'accompagnement  
Quelles attitudes pour rendre votre entretien de recouvrement efficace ?  
La motivation est le moteur de l'action, elle conditionne l'investissement du

Saison 2 : OSER l'orienté solution pour vos entretiens de recouvrement

**OBJECTIFS**

Maîtriser les techniques de l'entretien orienté solutions pour le recouvrement  
Rendre le locataire acteur de la résorption de sa dette  
Construire une relation forte avec le débiteur

**CONTENUS**

Le modèle orienté solution : Ce que c'est et quand le mettre en œuvre ?  
Caractéristiques détaillée et comparaison avec l'entretien classique, les points forts indispensables, dynamique de l'entretien, effets comparés.  
Approfondissement et renforcement de la préparation de l'entretien "orienté solution"  
Composantes orientées solutions lors de l'accueil, les langages, la structure psychique du locataire  
Approfondissement, détails et repérage des différentes positions du locataire au regard de sa dette.  
Les 3 positions possibles du locataire en entrée de rencontre, sémantique.

Saison 3 : Les 8 clés d'un entretiens de recouvrement réussi

**OBJECTIFS**

Construire un protocole de recouvrement orienté solutions à travers 8 clés d'applications  
Produire des synergies autour de la question du recouvrement  
Maîtriser les techniques de l'entretien orienté solutions

**CONTENUS**

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  
Rappeler à la loi sans menacer ni rompre le dialogue (le PIP)  
Comment répondre aux demandes du locataire lorsqu'il cherche inconsciemment ou non à bloquer notre action ?  
Technique pour déclencher la motivation au paiement du loyer  
Technique pour soutenir la motivation du locataire  
Comment conclure un entretien et préparer au suivi efficace des paiements

## MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

### Parcours hybride : « blended learning »

Chaque saison est composée d'un volet réalisé en individuel au moment de son choix et d'un volet en collectif, les lives, avec Christophe Perrot à une date définie. Le volet collectif (les lives) se déroule en classe virtuelle sur notre plateforme Zoom (ou votre système de visioconférence). Les dates des lives sont convenues en amont. Les participants sont invités à enregistrer le créneau dans leur agenda.

Le volet individuel se déroule sur notre plateforme dédiée. Le participant visionne les contenus, participe aux activités interactives via son compte.



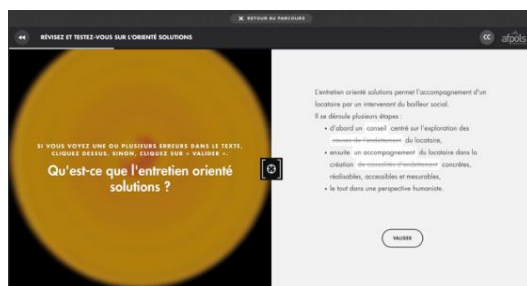
### Mise en action : « Learning by doing »

À la fin de chaque saison, les participants sont invités à expérimenter les méthodes proposées en situation de travail à travers des défis. Ainsi, l'ancrage est favorisé par la pratique professionnelle et les freins au transfert sont identifiés.



### Individualisation « Adaptive learning »

La plateforme analyse les réponses des participants pour ajuster l'itinéraire : Selon le niveau du participant, les contenus sont donc ajustés et individualisés.



### Échange : « Social learning »

La plateforme propose un espace d'échange de pratiques où les participants peuvent partager leurs difficultés, leurs succès, leurs bonnes pratiques, leurs questionnements.

## CONDITIONS TECHNIQUES REQUISES

---

- Sur ordinateur ou tablette ou smartphone avec connexion à internet et équipé d'un navigateur récent.
- Un casque est recommandé

## TARIF

---

Intra	1 saison	1 650 € pour un groupe de 10 personnes maximum
	3 saisons	3 800 € pour un groupe de 10 personnes maximum
Inter	3 saisons	1 390 € par personne

Ces tarifs comprennent

- L'accès à la plateforme OSER + hotline technique
  - La participation au live
  - La personnalisation du live par le formateur
  - L'accès à un suivi global et individuel : statistiques de la plateforme et synthèse par le formateur
- A noter : aucun frais de déplacement n'est à prévoir

## DURÉE ESTIMÉE

---

- Chaque saison propose un volet elearning d'une ½ journée + live de 1h30.
- Le parcours complet est estimé à 2 jours.
- Les saisons se déploient à la fréquence de une par mois.

## SUIVI PÉDAGOGIQUE

---

- Un accès aux statistiques de connexion est fourni pour le référent client.
- Une synthèse par le formateur est fournie à l'issue du live.

## ACCOMPAGNEMENT DES UTILISATEURS

---

- Un support technique est prévu pour tout problème d'accès à notre plateforme du lundi au vendredi de 9h à 18h.

[Supportformationsdigitales@afpols.fr](mailto:Supportformationsdigitales@afpols.fr) – 01 40 75 79 81

## LIENS UTILES

---

- [Fiche en ligne](#)

### OBJECTIFS

- Comprendre comment agir grâce à la méthode orienté 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

### CONTENU

#### La maison n'accepte pas l'échec

Quelles sont les secrets d'une action réussie ?

- Comment vous mettre et mettre votre locataire en situation de réussite dans le cadre d'un entretien de recouvrement

#### Orienté problème vs Orienté Solutions

- Identifier les leviers permettant aux locataires de trouver leurs propres solutions de règlement de leur dette

#### Qui est le plus important

- Pourquoi et comment instaurer une relation de qualité avec votre locataire au cours de l'accompagnement
- Vous et vos attitudes
- Quelles attitudes adopter pour rendre votre entretien de recouvrement efficace ?

#### Comment susciter la motivation ?

- La motivation est le moteur de l'action, elle conditionne l'investissement du locataire et la pérennité du paiement de ses loyers
- Comment la susciter ? Quels leviers activer ?

**Partage et échange sur les techniques mises en œuvre par les participants lors du live.**

### PÉDAGOGIE

- Elearning en autonomie – ½ journée
- Live en visio avec le formateur sur une date définie – 1h30

### OBJECTIFS

- 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.

### CONTENU

#### **Le modèle orienté solution : Ce que c'est et quand le mettre en œuvre ?**

- Définition approfondie
- Caractéristiques détaillées et comparaisons entre l'entretien classique et l'orientation vers les solutions
- Les points forts indispensables à garder à l'esprit pour aborder avec succès l'orienté solutions
- La dynamique d'un entretien orienté solutions : durée de l'entretien : la loi de Parkinson
- Les effets de l'entretien orienté solutions comparés aux entretiens classiques coercitifs

#### **Approfondissement et renforcement de la préparation de l'entretien "Orienté solutions"**

- Les composantes orientées solutions de la perception lors de l'accueil pour mieux percevoir le locataire
- Les langages et leur importance
- La structure psychique du locataire : comprendre l'impact de nos interventions sur le locataire pour en optimiser les effets : Les émotions et leur gestion dans l'entretien

#### **Approfondissement, détails et repérage des différentes positions du locataire au regard de sa dette**

- Repérer les 3 positions possibles du locataire en entrée de rencontre : V.P.A.
- Quelle sémantique pour chacun
- Optimisation du taux de conversion en matière d'impayé : placer le locataire en « acteur » du règlement de la dette

#### **Les essentiels de cette « saison 2 »**

- Établir un rapport constructif avec le locataire et le maintenir pendant tout l'entretien : Place et utilisation de l'empathie et de la protection dans l'accueil orienté solutions
- La sémantique orale orientée solutions et les langages : quoi dire, comment le dire, quels mots et tournures employer

#### **Partage et échange sur les techniques mises en œuvre par les participants lors du live.**

### PÉDAGOGIE

- Elearning en autonomie – ½ journée
- Live en visio avec le formateur sur une date définie – 1h30



### OBJECTIFS

- 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

### CONTENU

#### Protocole et 8 clés orientés solutions

- L'accueil du locataire en face à face : Où, quand, comment ?
- Scénographie et positionnement dans le bureau, savoir installer le locataire et se positionner soi-même – la proxémie orientée solutions – l'apport de Edward Hall
- Choix et place des objets dans la pièce comme moyen de favoriser la relation au locataire
- La durée efficace d'un entretien orienté solutions : la loi de Parkinson
- Établir un rapport constructif avec le locataire et le maintenir pendant tout l'entretien : Place et utilisation de l'empathie et de la protection dans l'accueil orienté solutions
- La sémantique orale orientée solutions et les langages : quoi dire, comment le dire, quels mots et tournures employer
- Rappeler à la loi sans menacer ni rompre le dialogue (le PIP)
- Comment répondre aux demandes du locataire lorsqu'il cherche inconsciemment ou non à bloquer notre action ?
- L'équation transformative : une technique nouvelle pour déclencher la motivation au paiement du loyer
- L'échelle d'état et de progression : technique pour soutenir la motivation du locataire
- Les talents : comment conclure un entretien et préparer au suivi efficace des paiements : La règle de pointe de Daniel Kahneman et Barbara Frederickson
- Formalisation et clôture d'un entretien

**Partage et échange sur les techniques mises en œuvre par les participants lors du live.**

### PÉDAGOGIE

- Elearning en autonomie – ½ journée
- Live en visio avec le formateur sur une date définie – 1h30

### CONTACT

---

- Vincent QUILLIEN – [vincent.quillien@afpols.fr](mailto:vincent.quillien@afpols.fr) - 06 08 78 40 26