NOTAIRES

Médiation, réclamations et relation avec les clients

Une réclamation mal traitée devient une saisine de la chambre ou une action en responsabilité. La journée traite du dispositif de réclamation, de la conduite des échanges difficiles et du recours à la médiation.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
7 h · 1 jour	**Présentiel ou distanciel**	**Sur devis**	**Inscription après entretien de cadrage ; dates fixées d'un commun accord.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Notaires titulaires, associés et salariés, clercs et

PRÉREQUIS
Aucun. dossiers, aux types d'actes et aux situations rencontrées par les participants.

EFFECTIF
Individuel ou 2 à 10

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Mettre en place un dispositif de traitement des réclamations.
- Analyser une réclamation et construire une réponse motivée.
- Conduire un entretien avec un client mécontent.
- Situer la médiation du notariat et ses effets.
- Exploiter les réclamations pour améliorer les pratiques.

03 Programme détaillé

M1 Le dispositif de réclamation · 2 h 00

- Organiser le circuit.
- Définition de la réclamation et périmètre du dispositif.
- Circuit interne, délais et information du client.
- Articulation avec la chambre et la médiation. Atelier — Construire le circuit de traitement des réclamations de l'office.

M2 Répondre · 2 h 30

- Une réponse qui referme le sujet.
- Analyse de la réclamation et reconstitution du dossier.
- Rédaction d'une réponse motivée, y compris en cas de refus.
- Gestion des réclamations mettant en cause un collaborateur. Atelier — Rédiger la réponse à deux réclamations réelles anonymisées.

M3 Conduire l'échange difficile · 2 h 30

- Face au client mécontent.
- Techniques de désamorçage et posture professionnelle.
- Annonce d'une mauvaise nouvelle ou d'une erreur de l'office.
- Limites : quand relayer vers la médiation ou l'assureur. Atelier — Mise en situation d'un entretien avec un client mécontent.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou distanciel

LIEU / FORMAT
Formation individuelle ou groupe de 2 à 10 participants, en intra-office ou en session inter-offices.

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports courts, ateliers et mises en situation.
• Travail sur les dossiers et situations réels des participants.
• Fiches-outils, modèles et plan d'action.
• Animation par un formateur expert du domaine.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• Analyse du besoin et recueil des attentes.
• Évaluation continue pendant les ateliers.
• Évaluation des acquis en fin de formation.
• Émargement, satisfaction, bilan et attestation individuelle.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation individuelle de fin de formation

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription après entretien de cadrage ; dates fixées d'un commun accord.

DÉLAI D'ACCÈS
Inscription après entretien de cadrage ; dates fixées d'un commun accord.

FINANCEMENTS POSSIBLES
• OPCO

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Tarif	Individuel ou 2 à 10	**Sur devis**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Besoins liés au handicap étudiés en amont avec notre référent handicap.

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr