COMMISSAIRES DE JUSTICE

Qualité de service et parcours du justiciable

L'office est en relation avec des requérants exigeants et des personnes poursuivies hostiles. La journée traite du parcours des deux publics, des irritants et des leviers d'amélioration.

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
Commissaires de justice, associés, clercs habilités et collaborateurs d'offices.

PRÉREQUIS
Exercer au sein d'un office de commissaire de justice.

EFFECTIF
Individuel ou 2 à 10

02 Objectifs pédagogiques

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

- Cartographier les parcours du requérant et de la personne poursuivie.
- Identifier les irritants et leurs causes.
- Améliorer l'information et le suivi des dossiers.
- Structurer l'accueil physique et téléphonique.
- Mesurer la satisfaction et exploiter les retours.

03 Programme détaillé

M1 Cartographier les parcours · 2 h 00

- Deux publics, deux attentes.
- Parcours du requérant : attentes, information, délais.
- Parcours de la personne poursuivie : compréhension et dignité.
- Irritants fréquents et moments de tension.
- Atelier — Cartographier les deux parcours d'un type de dossier.

M2 Informer et suivre · 2 h 30

- Le principal levier.
- Information sur les étapes, les délais et les frais.
- Points d'étape proactifs et accès au dossier.
- Outils de suivi partagés avec le requérant.
- Atelier — Construire le plan d'information d'un dossier type.

M3 Accueil et mesure · 2 h 30

- Le contact direct.
- Accueil physique, téléphonique et gestion des files.
- Formation des collaborateurs d'accueil et postures.
- Mesure de la satisfaction et exploitation des retours.
- Atelier — Construire le dispositif d'accueil et de mesure de l'office.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou distanciel

LIEU / FORMAT
Formation individuelle ou groupe de 2 à 10 participants, en intra-cabinet ou en inter-cabinets.

MÉTHODES MOBILISÉES
- Pédagogie active : apports courts, ateliers et mises en situation.
- Travail sur des dossiers et situations réels anonymisés.
- 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 au fil des ateliers.
- Évaluation des acquis en fin de formation.
- Émargement, satisfaction 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. La prise en compte au titre de l'obligation de formation continue suppose la reconnaissance du dispensateur et l'habilitation de l'action par la CNCJ, vérifiées avant le démarrage.

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 spécifiques étudiés en amont avec notre référent handicap.

RÉFÉRENT HANDICAP	CONTACT
Tiffany LESTROUBAC	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	ADRESSE
contact@monpoleformation.fr 01 87 66 57 66	10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel
RÉCLAMATIONS	
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr	