COMMISSAIRES DE JUSTICE

# Relation avec le justiciable et traitement des réclamations

L'office est en contact direct avec des personnes en difficulté, parfois hostiles, souvent mal informées. La journée traite de la conduite de ces échanges, du traitement des réclamations et de la désescalade.

| 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 :

- Conduire un échange avec une personne poursuivie.
- Expliquer une procédure à une personne qui la subit.
- Désamorcer l'agressivité et les situations de tension.
- Traiter une réclamation et y répondre de manière motivée.
- Organiser le dispositif de traitement des réclamations de l'office.

## 03 Programme détaillé

### M1 L'échange avec le justiciable · 2 h 00

- Informer sans conseiller.
- Posture de l'officier public face à la personne poursuivie.
- Explication d'une procédure en termes compréhensibles.
- Frontière entre information et conseil juridique.
- Atelier — Expliquer trois procédures à des interlocuteurs profanes.

### M2 Tensions et agressivité · 2 h 30

- Rester professionnel sous pression.
- Mécanismes d'escalade et techniques de désamorçage.
- Situations à domicile, détresse et vulnérabilité.
- Sécurité des collaborateurs et conduite de repli.
- Atelier — Mise en situation d'un échange avec une personne hostile.

**M3 Réclamations** · 2 h 30

- Répondre avant l'escalade.
- Dispositif de traitement : circuit, délais, responsables.
- Analyse de la réclamation et réponse motivée.
- Exploitation des réclamations et actions correctives.
- Atelier — Rédiger la réponse à deux réclamations réelles anonymisées.

## 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<br>01 87 66 57 66 | 10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel |
| **RÉCLAMATIONS** | |
| Par e-mail : contact@monpoleformation.fr | |