BANQUE - ASSURANCE

Surendettement des particuliers : détecter, traiter et accompagner le client

Les situations de surendettement s'installent lentement : incidents répétés, découvert permanent, crédits renouvelables mobilisés pour en rembourser d'autres. Les conseillers les détectent souvent tard et l'entretien devient difficile, parce que le client masque sa situation ou refuse d'entendre parler d'une procédure. Ces deux jours donnent les repères nécessaires pour traiter ces dossiers : lecture du budget du client, signaux d'alerte, solutions amiables, déroulement de la procédure devant la commission et effets sur les comptes et les crédits. Les participants s'entraînent à conduire l'entretien avec un client en difficulté qui ne demande pas d'aide.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 550 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

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
Conseillers clientèle particuliers, gestionnaires recouvrement, collaborateurs des services contentieux et chargés de clientèle en agence.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

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

- Repérer les signaux d'alerte d'une situation financière dégradée
- Établir le budget d'un client et mesurer sa capacité réelle de remboursement
- Expliquer au client le déroulement de la procédure de traitement du surendettement
- Identifier les mesures susceptibles d'être arrêtées et leurs effets sur les créances
- Conduire un entretien difficile en préservant la relation et le cadre professionnel

03 Programme détaillé

M1 Détection et diagnostic

- Voir venir avant l'incident de trop
- Signaux d'alerte dans le fonctionnement du compte
- Structure de l'endettement et place des crédits renouvelables
- Construction du budget et détermination du reste à vivre
- Distinction entre difficulté passagère et surendettement installé
- Atelier : Les participants établissent le budget d'un client à partir de relevés fournis.

M2 Traitement amiable

- Chercher une solution avant la procédure
- Réaménagement des crédits et report d'échéances
- Regroupement de crédits et limites de l'opération
- Échanges avec les autres créanciers
- Suivi des engagements pris par le client
- Cas pratique : Un plan de réaménagement est construit puis testé sur le budget du client.

M3 Procédure de surendettement

- Accompagner sans se substituer au client
- Dépôt du dossier et rôle de la commission
- Recevabilité et effets sur les poursuites en cours
- Mesures de traitement envisageables et sort des dettes
- Situation des comptes bancaires pendant la procédure
- À retenir : Le conseiller informe et oriente : la décision sur les mesures appartient à la commission.

M4 Relation client et suites

- Tenir la relation dans la durée
- Conduite d'un entretien avec un client en difficulté
- Réactions de honte de déni et d'agressivité
- Accès aux services bancaires et fonctionnement du compte pendant les mesures
- Suivi du client après la mise en place des mesures
- Mise en situation : Un entretien est mené avec un client qui refuse de déposer un dossier.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

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

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

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 remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 550 € HT**

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

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

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 29/09/2026. 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