



برنامج دعم قطاع العدالة في الجزائر
Programme d'Appui au Secteur de la Justice en Algérie



Programme cofinancé par l'Algérie et l'Union européenne



Session N° 5

Thème 3 : La gestion des activités de l'Office

Son approche économique et comptable

Les journées du 21 – 22 – 23 septembre 2019

Ecole Supérieure de la Magistrature- sise à Koléa

Animée par l'expertMaître Christine VALES

Huissier spécialisé en gestion des activités des offices/études d'huissier de justice

Programme

Matinée : De 09h00 à 13h00 / Pause-Café : De 10h30 à 10h45 (15 min)

Déjeuner : De 12h30 à 14h00

Après-midi : De 14h00 à 17h30/ Pause-Café : De 15h30 à 15h45 (15 min)

Objectif : Maitriser les critères de gestion de l'office dont son approche économique et comptable

Contenu : Pilotage des relations avec les clients : Technique de :

- Communication et d'exploration des besoins du client
- Négociation
- Entretien
- Animation des réunions de « reporting » compte rendu client et conseil
- Calcul du cout de la prestation
- Techniques Mercatiques/Activité de constats, ventes aux enchères et recouvrement forcé ou amiable
- Pilotage des salariés, recrutement et animation de l'Equipe

Première journée le 21 septembre 2019

Maitriser les techniques de communication, de négociation pour appréhender le client débiteur et créancier mais aussi pour gérer son office.

Matin

1. Introduction et rappel des règles vues dans la première mission afin de replacer ces trois journées dans la continuité de la pédagogie d'apprentissage vis-à-vis des confrères :

- ❖ Les règles apprises lors de la formation des formateurs seront mobilisées.
- ❖ Flash-Back : Objectifs pédagogiques, objectifs de formation, la connaissance de soi et des autres.

Durée 1H30

2. Test de connaissance de soi et des autres : Les test des couleurs

Pourquoi ce test : On identifie ses besoins, on apprend à identifier les besoins des autres et on les applique :

- ❖ A la réception clientèle avec ses collaborateurs
- ❖ A l'organisation stratégique de l'étude (placement du personnel, constitution d'équipes)
- ❖ A la sélection des collaborateurs par les employeurs huissiers de justice
- ❖ Au recouvrement optimisé des créances

Durée 1H

3. La détermination des besoins

- ❖ Définir ce qui est important pour le débiteur, pour le créancier
- ❖ La pyramide de Maslow

Durée 30 minutes Fin de la matinée

Après-midi

4. Les techniques de communication développés

- ❖ Le questionnement
- ❖ L'écoute
- ❖ La reconnaissance
- ❖ L'empathie

Durée 1 H 30

5. La gestion des obstacles et la levée de ces obstacles

- ❖ L'indifférent
- ❖ Le scepticisme
- ❖ Le malentendu
- ❖ L'objection

Exercice : Mise en situation, Jeux de rôle, etc.

Objectif : Créer une fiche de travail chronologique sur ce poste

Durée 1 H 30

Deuxième journée le 22 septembre 2019

Les Techniques Mercatiques, Activité de constats et de recouvrement de créances

1. Le Constat :

- Définir la preuve et ce à quoi cela sert.
- Préciser la notion de force probante et identifier les différents modes de preuve :
 - ❖ Définition du constat, les typologies de constat :
 - Rédaction de la fiche constat pour prise du constat par la collaboratrice, les points de vigilance, le lieu du constat, la détermination des personnes physiques et morales
 - Les types de constats -numériques, loterie et jeux, constat par drone, etc.
 - Exemple de constats et des outils numériques.
 - Contenu du constat poste par poste –exposé des motifs et constatations matérielles
 - Assistance de l'huissier de justice à la demande au Procureur de la force publique quand refus d'accès.
 - -Constat spécifique pour création d'Association Article 10 et 11 Loi sur associations 2011
 - Constat de tirage aux sorts –jeux et concours et détermination de la valeur du gain pour fiscalité
 - Constat SMS
 - Constat avant-vente amiable pour sociétés
 - Constats de destruction (périmés)
 - Constat des enregistrements téléphoniques
 - Mots techniques et spécifiques des constats (par matière)
 - ❖ La sommation interpellative et son positionnement
 - ❖ Le rédactionnel de ces actes

Exercice : Rédaction d'une matrice de constat et d'une matrice de sommation interpellative

Durée 3 heures

2. Le Recouvrement de Créances :

- Définition d'une « stratégie » de recouvrement de créance
 - Qu'est - ce qu'une stratégie ?
 - Pourquoi faut-il la créer, comment la maintenir ?
- Le POC, le processus d'orientation de client
- La mise en place du processus et exercices

3. Les Autres Activités : vente aux enchères, et autre activités accessoires, Médiation, Administration de bien, Assurance

- Les définir ? Comment s'exerce t'elles en Algérie, y a-t-il des possibilités d'exercice et si oui comment.

Objectif : Créer une fiche de travail chronologique sur ce poste

Durée 3 heures

Troisième journée le 23 septembre 2019

Approche comptable et gestion de l'office

1. Gestion des dossiers, arrivée des dossiers, et pilotage des dossiers au sein de l'étude.
 - Les règles comptables -passation des écritures et reversement des fonds
2. La Comptabilité de l'Office
 - Comment la gérer, les dates incontournables, les opérations comptables
 - La tenue des livres comptables et l'informatisation de la comptabilité

Objectif : Créer une fiche de travail chronologique sur ce poste

Durée 2 heures

3. La gestion de l'humain

- L'embauche des collaborateurs,
- La rédaction des contrats de travail et des formalités nécessaires
- La motivation du personnel
- Le respect des règles d'hygiène et de sécurité
- Le licenciement

Objectif : Créer une fiche de travail chronologique sur ce poste

Durée 2 heures

2 heures sont conservées afin de pouvoir poursuivre d'une journée sur l'autre la totalité du programme.

Conclusion et bilan de la formation.