



FORMATION CONTINUE 2026

VISIOCONFERENCE

EXERCICE PROFESSIONNEL

LA GESTION DE LA RELATION CLIENT

**Vendredi 16 janvier
De 9h30 à 12h30**

Raphaël CID DELVALLE
Consultant et formateur indépendant
Fondateur d'Un Petit Juriste

**80€ la séance
40€ / - 2 ans**

Objectifs : A l'issue de la formation, les avocats-apprenants seront en capacité de :

- Sécuriser chaque étape de la relation client (prise de contact, première rencontre, ouverture, suivi, archivage, fidélisation) au regard des obligations déontologiques applicables.
- Mettre en place des pratiques et outils conformes (process, courriers/matrices, organisation du dossier, paramétrage d'alertes, collecte d'informations) pour gagner du temps sans compromettre la qualité ni les principes essentiels.
- Adopter une communication client claire, prudente et équilibrée (information loyale, transparence adaptée, absence de promesse de résultat, respect du secret professionnel).

Pré requis : Être avocat.

Programme :

Introduction : pourquoi la relation client (enjeux de satisfaction, efficacité, rentabilité) et impératif déontologique permanent

I - Sources et cadre : RIN, Code de déontologie des avocats européens (CDAE), RGPD, Code civil

II - La prise de contact : choix du client, indépendance/neutralité, non-discrimination, courtoisie, communication juste, gestion de la "pré-consultation" (process et briefing secrétariat)

III - La première rencontre : information équilibrée sur les risques, posture relationnelle, recueil des informations (fiche nouveau client), honoraires, prudence (identité, pas de promesse), "donner le tempo" de la collaboration

IV - L'ouverture du dossier : égalité de traitement (dont AJ), convention d'honoraires, succession d'avocat, confirmation d'ouverture, organisation dossier logiciel et papier, courrier d'ouverture

V - Le suivi du dossier : transparence, information sur les échéances, secret professionnel, gestion des correspondances entre avocats, alertes de suivi, valorisation par courriers envoyés par mail, matrices de courrier

VI - L'archivage : clôture, information sur le process, diligence, durée de conservation (référence Code civil), sécurité des données (RGPD), courrier d'archivage et discipline de classement

VII - La fidélisation : proximité et cadre (vouvoiement/tutoiement), dynamique vertueuse, suivi post-dossier (tenir une liste/outil de suivi clients)

Conclusion : principes essentiels et risques disciplinaires, recherche d'équilibre entre déontologie et viabilité du cabinet

Moyens pédagogiques :

Conférence avec échanges interactifs.

Remise d'un support pédagogique lors de la séance.

Modalités d'évaluation de la formation :

Quizz d'atteinte des objectifs adressé à l'issue de la formation.

Enquête de satisfaction de la formation.

Niveau de la formation : 1 (Acquisition des fondamentaux).

Présence des apprenants :

Elle sera vérifiée à chaque séance par un appel effectué au cours de la formation. En cas d'absence à la formation, le remboursement pourra être réalisé sur présentation d'un justificatif. Toute annulation effectuée moins de 72h00 avant le début de la formation n'ouvrira pas droit à un remboursement. A l'issue de la formation, les apprenants trouveront dans leur espace personnel sur le site de l'EFA (efa-toulouse.fr) leur attestation de présence.

Formation via zoom. Le lien est adressé par l'EFA aux participants par mail au plus tard la veille de la formation. Si vous n'avez pas reçu le mail avant la formation, vérifiez dans vos spam et s'il n'y est pas, appelez l'EFA (05 61 53 06 99).

Les avocats-apprenants peuvent contacter l'EFA (05 61 53 06 99) à l'occasion de la formation en visioconférence afin d'être assistés pour la rejoindre ou en cas d'une quelconque difficulté rencontrée.

Cette formation faisant partie de la convention de financement 2026 signée entre le FIF PL et l'EFA, elle n'est pas ouverte à remboursement à titre individuel mais est prise en charge à titre collectif. La convention de financement précise les modalités de prise en charge de ces formations à titre collectif. Ainsi, pour chaque avocat-apprenant inscrit à une action de formation collective, le montant financièrement pris en charge par le FIF PL est versé directement à l'EFA et vient en déduction des droits ouverts à l'avocat-apprenant au titre d'actions individuelles de formation.

Inscriptions possibles jusqu'à 72 heures avant le début de la formation.

Accès aux personnes en situation de handicap :

Toute personne en situation de handicap et/ou à mobilité réduite est invitée à le signaler auprès de la référente handicap afin que l'école puisse mettre en œuvre les ajustements nécessaires pour garantir un accueil et un déroulement optimum de la formation.

Référente handicap : Mme Stéphanie de BALORRE

s.debalorre@efa-toulouse.fr

[05 61 53 58 52](tel:0561535852)