



Animation de réseau d'avocats

Un exemple de réalisation

LE CLIENT

L'agence de recouvrement amiable et judiciaire d'un leader européen du crédit à la consommation intervenant pour son compte et celui de ses filiales françaises. L'agence s'est constituée un réseau de 200 avocats qu'elle pilote et anime dans la mesure où convergent vers elle les dossiers d'impayés passant par une procédure au fond (qui nécessitent donc l'intervention d'un avocat dans le cadre d'une assignation).

La responsabilité de l'animation de ce réseau se partage entre un **Inspecteur Contentieux** et une équipe d'**Attachés Commerciaux**. Ces derniers, tous juristes de bon niveau, ont en charge les relations internes avec les avocats, le suivi de la jurisprudence et de certains dossiers de surendettement.

LA SITUATION INITIALE

L'agence, reconnue pour son expertise, a inscrit jusqu'à présent son action dans une démarche qui se caractérise par le poids du formalisme et la prise en compte d'un grand nombre de contraintes administratives.

Face au développement du réseau d'avocats impliqué par la croissance de l'activité (et donc des contentieux), il devient nécessaire de :

- Passer d'une gestion administrative à une véritable animation du réseau avocats
 - Ne plus simplement se concentrer sur le dossier mais se centrer également sur l'avocat
 - Acquérir une vision stratégique de son réseau d'avocats
 - De rééquilibrer la relation avec des avocats parfois difficiles à appréhender
- Il en découle des **axes** pour l'action de formation qui a été mise en œuvre :
- Permettre l'appropriation d'outils d'analyse du fonctionnement des avocats
 - Déterminer des plans d'actions ciblés et échancés
 - Développer la synergie entre Attachés Commerciaux et Inspecteur sur des indicateurs communs
 - Mettre en œuvre le plan d'action au travers de la relation téléphonique avec l'avocat

NOTRE RÉPONSE À LA DEMANDE

Mettre en œuvre un module de formation en 3 temps, avec un contenu sur-mesure, dynamique et concret

- **Un module initial d'une durée de 2 jours** axé sur l'acquisition de nouvelles méthodes de travail dans la relation avec les avocats et l'entraînement à leur mise en œuvre et **impliquant l'Inspecteur Contentieux dans la co-animation du module**
- **Un temps de mise en œuvre des acquis durant l'intersession**
 - centré sur les actions prioritaires précédemment définies durant le module initial
 - permettant d'identifier les points de difficulté qui seront à traiter / ajuster lors de la session de bilan
 - avec le soutien de l'intervenant (par téléphone, fax ou E-mail)
- **Un module bilan, d'une durée d'une journée, consacré :**
 - au traitement des difficultés rencontrées durant l'intersession (éléments complémentaires d'analyse et de résolution)
 - au suivi des plans d'actions
 - à l'élaboration d'un plan de progrès pour l'après-stage, intégrant des conseils personnalisés de l'animateur

LE DÉROULEMENT DE L'ACTION

- Etude préalable et recueil des perceptions auprès des différents interlocuteurs concernés
- Conception de l'action et rédaction d'un conducteur de la formation
- Préparation de la co-animation avec l'Inspecteur Contentieux
- Déploiement de la formation

TSVP

CONTENU DU MODULE DE FORMATION

1^{ère} journée

- Confrontation des attentes des avocats face aux attentes des Attachés Commerciaux : les orientations à satisfaire
- Présentation des outils de l'activité des avocats
- Atelier d'entraînement à la prise en main des outils
- Exercices de diagnostic et d'élaboration de plans d'actions
- De l'analyse à l'action : le contact téléphonique avec l'avocat
 - Préparation d'études de cas
 - Série de jeux de rôles avec permutation des acteurs
- Les 5 C du Contentieux : Consulter (analyse préalable), Contacter, Connaître, Convaincre, Conclure
- Ateliers d'entraînement en sous-groupes
 - Le contenu de la prise de contact et sa mise en œuvre
 - Comment organiser la mise en place du suivi d'activité ? Comment construire le reporting et la transmission d'informations ?

Ateliers du soir

- Améliorer la coordination entre les AC et l'IC
- Travail sur les besoins et attentes : négociation client / fournisseur
- Plan de la réunion de coordination entre l'IC et le binôme AC

2^{ème} journée

- Etude de cas : contacter un nouvel avocat pour présenter le suivi d'activité
 - Préparation d'études de cas
 - Série de jeux de rôles avec permutation des acteurs
- De l'analyse à l'action : questionnement, reformulation, stratégies d'entretien
- Etude de cas : contacter un avocat en difficulté pour lui proposer un suivi
 - Préparation d'études de cas
 - Série de jeux de rôles avec permutation des acteurs
- De l'analyse à l'action : Convaincre - notion de motivation et d'argument
- Etude de cas : suivre un avocat en difficulté agressif
 - Préparation d'études de cas
 - Série de jeux de rôles avec permutation des acteurs
- De l'analyse à l'action : Conclure - techniques de conclusion, logiques de communication
- Traiter les cas difficiles
 - Retour sur les difficultés remontées en début de stage
 - Traitement : résolution de problème dirigée par l'intervenant
- Préparation du plan d'action

RÉSULTATS CONSTATÉS

- Une meilleure **synergie** entre les Attachés Commerciaux et l'Inspecteur Contentieux
- Une **réactivité améliorée** pour ce qui concerne le suivi d'activité et les mesures correctives à mettre en œuvre
- Une capacité plus importante à **s'adapter à l'accroissement** de l'activité de l'Agence
- Des Attachés Commerciaux ayant acquis une **dimension relationnelle plus affirmée**
- Un **rééquilibrage de la relation** avec les avocats