

PROGRAMME CQP ENQUETE CIVILE

PROGRAMME DETAILLE	
CQP Enquête civile liée à la recherche de débiteurs de masse	
DUREE GLOBALE DE LA FORMATION	<i>Blended-Learning : 70 modules à distance - 35 heures présentiel</i>
Cours	Objectifs pédagogiques
<i>Cours 1 - Activité et statut de l'enquêteur civil Environnement juridique du métier d'enquêteur civil 12 HEURES minimum</i>	<i>Avoir acquis la connaissance des grands principes de justice, des sources du droit et de l'organisation judiciaire et ses implications. Connaître la loi n° 83-629 du 12 juillet 1983 modifiée et ses décrets d'application afin d'être en mesure d'identifier les procédures d'autorisation d'accès à la profession d'enquêteur civil et leurs modalités d'attribution. Avoir pris conscience de l'importance de la morale, de l'éthique et de la déontologie dans l'exercice de l'activité d'enquête civile</i>
<i>Cours 2 - Droit de la famille 7 HEURES minimum</i>	<i>Avoir acquis les notions de base relatives aux successions. Savoir appréhender toutes les questions relatives au mariage et à la filiation en se concentrant sur les situations nouvelles (concubinage, pacs) et les situations contentieuses (divorces, régimes matrimoniaux)</i>
<i>Cours 3 - Droit des personnes, biens et obligations 7 HEURES minimum</i>	<i>Maîtriser la notion de personnes physiques et personnes morales Savoir classifier les biens (corporels, incorporels) Connaître les droits attachés aux biens Connaître les principales notions attachées à la propriété Maîtriser la notion de contrat Connaître les enjeux de la responsabilité civile</i>
<i>Cours 4 - Droit des entreprises 7 HEURES minimum</i>	<i>Connaître les différents types d'entreprises ainsi que les droits et obligations de leurs dirigeants</i>
<i>Cours 5 - Droit du travail et protection sociale 6 HEURES minimum</i>	<i>Connaître les différents types de contrat de travail et leurs règles Maîtriser l'ensemble des régimes sociaux et des prestations sociales</i>
<i>Cours 6 - Droit pénal spécial 12 HEURES minimum</i>	<i>Connaître les définitions des atteintes aux personnes, au secret et aux systèmes de traitement informatisés Maîtriser les notions d'appropriation frauduleuse et d'atteinte à la fonction publique Comprendre les enjeux de cette réglementation dans l'activité d'enquête civile.</i>
<i>Cours 7 - Droit du crédit et de la consommation – Environnement économique de l'activité d'enquête civile 7 HEURES minimum</i>	<i>Connaître tous les types de crédit, les notions d'endettement et de surendettement Appréhender tout ce qui concerne la propriété en se concentrant tout particulièrement sur le thème des ventes Avoir acquis des notions économiques et juridiques relatives au crédit et au financement Avoir pris connaissances des données économiques et démographiques relatives à l'endettement des français</i>
<i>Cours 8 - La loi informatique et libertés 12 HEURES minimum</i>	<i>Connaître la loi du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004, notamment concernant les conditions de licéité des traitements de données à caractère personnel Connaître les obligations incombant aux responsables de traitement de données à caractère personnel Maîtriser les conséquences pénales relatives au non-respect des dispositions prévues.</i>
<i>Cours 9 - Raisonner pour bâtir un plan d'enquête 14 HEURES minimum</i>	<i>Mettre en œuvre des raisonnements adaptés à la préparation d'une recherche d'informations. Il est capable de :</i> <ul style="list-style-type: none"> - Légitimer son rôle d'enquêteur civil auprès des différents acteurs qu'il contacte - Reformuler la demande de son mandant pour contractualiser l'objet de sa mission - Regrouper les premiers éléments nécessaires pour constituer son dossier de mission - Clientéliser les personnes pour les impliquer dans son enquête - Recueillir, hiérarchiser les informations qui lui sont transmises pour les exploiter - Construire le système de pilotage de l'enquête pour prendre des décisions pertinentes.

<p>Cours 10 - Préparer, conduire et présenter son enquête 14 HEURES minimum</p>	<p>Faciliter l'acquisition des savoirs nécessaires à la préparation, la conduite et la présentation d'une enquête.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Orienter et réorienter ses actions pour atteindre les objectifs de l'enquête - Enrichir les données recueillies au début du mandat de mission pour réussir la mission - Mettre en œuvre des techniques efficaces pour réaliser les entretiens et les observations - Reconnaître et décoder les émotions pour comprendre son interlocuteur pendant l'entretien - Evaluer la crédibilité des preuves et témoignages pour assurer la mission
<p>Cours 11 - Créer, utiliser son relationnel, négocier 14 HEURES minimum</p>	<p>Savoir établir des relations efficaces sur le terrain et construire des rapports favorables au déroulement de son enquête, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Méta-communiquer pour gérer sa propre implication dans la relation indépendamment de son contenu - Modéliser les interactions et les comportements au cours d'un entretien pour piloter ses échanges - Utiliser toute la palette des formes du langage non verbal, para-verbal et verbal pour comprendre et se faire comprendre - Respecter les personnes et l'intérêt mutuel des parties prenantes dans la mission : mandant, mandé et tiers, pour co-construire des solutions raisonnables. - Négocier dans toutes les situations et notamment les cas les plus difficiles.
<p>Cours 12 - Savoir optimiser son temps et gérer les priorités 14 HEURES minimum</p>	<p>Savoir imaginer et construire des outils performants pour mettre en œuvre une démarche d'enquête et d'articuler les méthodes acquises au cours des 3 précédents modules pour résoudre les difficultés qui peuvent se présenter au cours de son activité.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hiérarchiser ses objectifs et définir une priorité pour mettre en œuvre les moyens dont il dispose et évaluer sa performance - Organiser son travail pour piloter tous les flux d'activités : les entrées à traiter, les opérations en cours, les échéanciers à tenir, les relances, le classement et l'archivage - Choisir les modes de communication appropriés aux différentes étapes de son travail pour recueillir et restituer des informations et utiliser efficacement les techniques qu'il maîtrise, pour préparer l'entretien, prendre des notes, rédiger un compte rendu, rédiger un rapport de synthèse - Evaluer, trier, hiérarchiser, traiter et restituer les informations - Se protéger des tensions trop importantes et se ressourcer - Mettre en œuvre des techniques de résolutions de problèmes.
<p>Cours 13 - Communiquer efficacement au téléphone 21 HEURES minimum</p>	<p>Etre en mesure d'améliorer la confiance en soi Savoir appréhender une situation délicate, prévenir et gérer son stress Etre en mesure d'appliquer des techniques de présentation dans le cadre de leurs obligations légales Savoir optimiser les contacts</p>
<p>Cours 14 - Être efficace sur internet 7 HEURES minimum</p>	<p>Connaître les bases de la recherche sur Internet et savoir faire des requêtes avancées à partir d'éléments simples ou combinés en optimisant son temps de recherche Connaître les techniques de navigation des sites Internet</p>

Modalités pédagogiques :

Type de formation (formation en présentiel, à distance, mixte...) : **Blended-learning**

Durée totale des séquences de formation en présence du formateur : 35 heures

Durée totale estimée des séquences de formation à distance : 119 heures

Planning déterminé pour la progression pédagogique

- Le suivi est organisé de la façon suivante :
 - Séance en présentiel (émargement sur feuilles de présence)
 - Réalisation des modules à distance (rendu des livrables, suivi des contributions aux travaux collaboratifs, de modules auto-formatifs tracés par le formateur)
 - Classe virtuelle pour correction des devoirs à la fin de chaque cours
- Pour chaque module, les moyens pédagogiques prévus sont les suivants :
 - démarche de type « classe inversée » avec ressources pour le cours et activités auto-formatives
 - outils collaboratifs
 - formateur/tuteur
 - modalités d'évaluation et de suivi de travaux individuels et/ou collectifs
- L'accès aux cours sur plateforme se fera au fur et à mesure de la réalisation des livrables attendus, dans le respect de la progression pédagogique définie.

Pré-requis :

Connaître l'environnement windows

Niveau de français CECRL : B1

Avoir pris connaissance du cours « valeurs et emblèmes de la République Française »

Nature de la sanction de l'action de formation (certificat, examen, quizz, contrôle continu...) : **Certificat de qualification de branche**

Modalités d'évaluation jalonnant ou terminant la formation: **contrôle continu, examen quizz et mise en situation devant jury**