

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### ASSISTANT(E) JURIDIQUE – 17481 REFERENTIELS L'INSTITUT JURIDIQUE D'AQUITAINE

Article L6113-1 [En savoir plus sur cet article...](#) Créé par [LOI n°2018-771 du 5 septembre 2018 - art. 31 \(V\)](#)

« Les certifications professionnelles enregistrées au répertoire national des certifications professionnelles permettent une validation des compétences et des connaissances acquises nécessaires à l'exercice d'activités professionnelles. Elles sont définies notamment par un **référentiel d'activités** qui décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés, un **référentiel de compétences** qui identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui en découlent et un **référentiel d'évaluation** qui définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis. »

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

### BLOC 1 : Organiser les activités d'une structure juridique

<b>REFERENTIEL D'ACTIVITES</b> <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<b>REFERENTIEL DE COMPETENCES</b> <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<b>REFERENTIEL D'EVALUATION</b> <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>
<p>A.1.1 Accueil téléphonique et physique des interlocuteurs (institutionnels, clients, juridictions, parties adverses,...) d'une structure juridique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyse du caractère de la demande de l'interlocuteur et de ses besoins</li> <li>- Adaptation aux différents interlocuteurs, aux attentes, appréhensions</li> <li>- Evaluation de l'urgence de la demande</li> <li>- Gestion des réclamations, des conflits et des urgences</li> </ul>	<p>C.1.1 Assurer l'accueil téléphonique et physique des interlocuteurs d'une structure juridique, en analysant le caractère et la nature de la demande de l'interlocuteur et de ses besoins, en adoptant l'attitude idoine, en gérant les réclamations, les conflits et les urgences pour les traiter de la façon la mieux adaptée.</p>	<p><b>Cas pratique individuel sur poste informatique d'une durée de 3 heures.</b></p> <p>Il est présenté une situation d'accueil physique ou téléphonique au candidat, il doit expliquer comment il gère cet accueil (C.1.1). Par exemple, il doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Choisir les termes utilisés</li> <li>• Déterminer précisément son interlocuteur (client, confrère, magistrat...)</li> <li>• Expliquer/ faire un choix entre plusieurs attitudes à adopter au regard de la situation</li> <li>• Expliquer/ faire un choix entre plusieurs solutions à proposer à l'interlocuteur</li> <li>• Evaluer l'urgence de la situation</li> </ul> <p>Les réponses doivent être restituées à l'écrit par le candidat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les informations à recueillir lors d'un premier contact client sont identifiées</li> <li>• Les méthodes permettant d'identifier l'interlocuteur avec certitude sont utilisées (demander les coordonnées précises, date de naissance, numéro de portable...)</li> <li>• La demande est analysée et reformulée en utilisant les termes juridiques appropriés</li> <li>• Les formules de politesses adaptées sont utilisées en fonction de l'interlocuteur</li> <li>• L'attitude à adopter face à un client mécontent /agressif/ impatient est assimilée</li> <li>• Les critères d'évaluation de l'urgence sont utilisés</li> <li>• Une procédure de gestion de des réclamations, des conflits et des urgences est décrite et est adaptée au cas présenté</li> <li>• Le secret professionnel est respecté dans la réponse formulée aux interlocuteurs</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<p>A.1.2 Gestion du courrier d'une structure juridique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hiérarchisation du courrier entrant par ordre de priorité</li> <li>- Rédaction du courrier sortant selon le formalisme à respecter et les mentions obligatoires à faire figurer</li> <li>- Classement des courriers sortants (informatique et papiers) dans les dossiers idoines</li> </ul>	<p>C.1.2 Gérer le courrier entrant et sortant d'une structure juridique en le hiérarchisant par ordre de priorité, en rédigeant le courrier sortant en respectant le formalisme et les mentions obligatoires ainsi qu'en assurant son classement dans les dossiers idoines pour assurer le suivi du dossier.</p>	<p>Il est présenté au candidat un dossier comprenant des courriers entrants et des pièces, il doit réaliser les tâches qui lui sont demandées (C.1.2), par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il doit rédiger plusieurs courriers sous la dictée (dictée audio), par exemple :</li> <li>• Il doit rédiger un courrier à transmettre au client pour lui confirmer la date d'une audience produite lors d'un premier rdv</li> <li>• Il doit rédiger un courrier confrère pour lui confirmer la bonne réception de certaines pièces</li> <li>• Il doit créer le dossier informatique en respectant les consignes de classification (attribution numéro / attribution par lettre reliée à un des avocats du cabinet, ou par type de contentieux...) avec les consignes données dans le cas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le courrier entrant a été hiérarchisé par ordre de priorité</li> <li>• La nomenclature précisée dans les consignes (typologie, couleurs, espacement, en tête professionnel, mentions bas de page...) est respectée</li> <li>• Le formalisme et des usages professionnels est respecté</li> <li>• Les outils informatiques et numériques sont utilisés en autonomie</li> <li>• Toutes les pièces demandées sont restituées sous le format idoine (Word ou PDF)</li> </ul>
<p>A.1.3 Planification des activités de la structure juridique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prises de rendez-vous avec les différents interlocuteurs (les clients, experts, partenaires judiciaires,...)</li> <li>- Coordination des obligations procédurales</li> </ul>	<p>C.1.3 Planifier les activités d'une structure juridique avec les différents interlocuteurs en assurant les prises de rendez-vous, en coordonnant les obligations procédurales et en reportant les dates clefs sur l'agenda et créant des alertes afin d'organiser les activités de la structure.</p>	<p>Le candidat doit gérer l'agenda qui lui est soumis dans le cas pratique (C.1.3). Il doit ainsi par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planifier les prises de rdv</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• les rendez-vous sont planifiés dans le calendrier</li> <li>• Les durées des rendez-vous sont évaluées en fonction de leur nature (durée de l'audience, durée du trajet éventuel...)</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Report des dates clefs sur l'agenda (audiences, expertises, constats, dates de clôture, date de renvoi, date de fin de délais,...)</li> <li>- Création d'alertes pour les dates clés (audiences, procédures)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluer la durée d'un premier rdv, d'un rdv avant audience</li> <li>• Reporter les dates d'audience à l'agenda Créer les alertes procédurales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les dates clefs sont reportées dans l'agenda en tenant compte des échéances et de l'urgence du rendez-vous à respecter (date de l'audience, date du renvoi...)</li> <li>• Des alertes procédurales sont créées en respectant les délais procédurales</li> </ul>
<p>A.1.4 Préparation des rendez-vous avec les clients d'une structure juridique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anticipation des actes à réaliser et éléments à collecter</li> <li>- Rédaction des courriers destinés aux clients (communication de la date d'audience...)</li> </ul>	<p>C.1.4 Préparer les rendez-vous avec les clients d'une structure juridique en anticipant les actes à réaliser et éléments à collecter et en rédigeant les courriers destinés aux clients pour optimiser le déroulement des rendez-vous.</p>	<p>Le candidat doit préparer les RDV clients (C.1.4). Il doit par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rédiger un courrier à transmettre au client pour lui demander toutes les pièces utiles au 1<sup>er</sup> rdv,</li> <li>• Rédiger un courrier pour lui demander toutes les pièces utiles à l'Aide juridictionnelle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les pièces indispensables au RDV sont listées de façon exhaustive</li> <li>• La nomenclature précisée dans les consignes (typologie, couleurs, espacement, en tête professionnel, mentions bas de page...) est respectée</li> <li>• Le formalisme et les usages professionnels sont respectés</li> <li>• Les outils informatiques et numériques sont utilisés de façon autonome</li> </ul>
<p>A.1.5 Constitution d'un dossier client dans une structure juridique</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ouverture d'un dossier</li> <li>- Collecte des pièces du dossier</li> <li>- Organisation des pièces du dossier</li> <li>- Contrôle des délais</li> </ul>	<p>C.1.5 Constituer un dossier client dans une structure juridique en ouvrant le dossier, en collectant et en organisant les pièces de celui-ci et en contrôlant les délais afin de préparer les documents nécessaires à chacune des étapes du dossier.</p>	<p>Le candidat décrit la manière d'ouvrir un dossier client dans une structure juridique et s'assurer de sa constitution dans les délais impartis (C.1.5). Il doit expliquer comment créer le dossier papier en miroir du dossier informatique en respectant les consignes de classification (attribution numéro / attribution par lettre reliée à un des avocats du cabinet, ou par type de contentieux avec les consignes données dans le cas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les modalités d'ouverture du dossier sont décrites, les pièces à collecter sont listées de façon exhaustive</li> <li>• Les consignes de classification données dans le cas sont respectées (codes couleurs, attribution numéro / attribution par lettre reliée à un des avocats du cabinet, ou par type de contentieux</li> <li>• Les procédures de classement et d'intégration des pièces sont respectées</li> <li>• Les délais procédurales sont respectés</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

		Il doit également vérifier les délais mentionnés dans le cas et valider leur cohérence.	
<p>A.1.6 Gestion de la facturation d'un dossier client de sa création à son terme</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réalisation des factures</li> <li>- Rédaction des courriers de relances</li> </ul>	<p>C.1.6 Gérer la facturation d'un dossier client de sa création à son terme en réalisant les factures et en rédigeant des courriers de relances pour en assurer le règlement intégral.</p>	<p>Le candidat doit gérer la dimension comptable du dossier (C.1.6) par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En rédigeant une facture avec décompte des honoraires déjà perçus</li> <li>• En rédigeant une convention d'honoraire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La procédure de facturation est adaptée à la nature de la situation (aide juridictionnelle, totale, décompte des sommes déjà perçues, frais de timbres, expertises...)</li> <li>• Le décompte des sommes présenté dans le courrier de relance est exact</li> <li>• Les règles d'orthographe et de grammaire et de syntaxe sont respectées</li> </ul>
<p>A.1.7 Archivage du dossier client après sa clôture</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rédaction des documents nécessaires à la clôture (courriers de restitution des pièces au client, attestation de restitution)</li> <li>- Respect de la procédure mise en place dans la structure (méthode et durée d'archivage définis)</li> </ul>	<p>C.1.7 Archiver le dossier client après sa clôture en rédigeant les documents nécessaires à la clôture, respectant la procédure mise en place dans la structure afin notamment de respecter les délais légaux de conservation.</p>	<p>Le candidat doit gérer l'archivage du dossier (C.1.7) par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En rédigeant le courrier de restitution des pièces au client</li> <li>• En expliquant comment et combien de temps sont archivés les dossiers</li> </ul> <p>Ces tâches doivent être réalisées en trois heures, dans le cadre d'un devoir sur poste informatique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'ensemble des documents nécessaires à la clôture du dossier sont réalisés (courriers de restitution des pièces, attestation de restitution)</li> <li>• Les délais légaux de conservation décrits respectent et tiennent compte de la nature de la structure juridique.</li> <li>• Les techniques d'archivage sont appliquées (fichier d'archivage, numérotation)</li> <li>• Les règles d'orthographe et de grammaire et de syntaxe sont respectées</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<b>BLOC 2 : Assurer le suivi processuel des dossiers</b>			
<b>REFERENTIEL D'ACTIVITES</b> <i>décrit les situations de travail et les activités exercées, les métiers ou emplois visés</i>	<b>REFERENTIEL DE COMPETENCES</b> <i>identifie les compétences et les connaissances, y compris transversales, qui découlent du référentiel d'activités</i>	<b>REFERENTIEL D'ÉVALUATION</b> <i>définit les critères et les modalités d'évaluation des acquis</i>	
		<b>MODALITÉS D'ÉVALUATION</b>	<b>CRITÈRES D'ÉVALUATION</b>
<p>A.2.1 Saisine des juridictions idoines</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identification des compétences</li> <li>- Identification des modes de saisine</li> </ul>	<p>C.2.1 Assurer la saisine des juridictions en identifiant leurs compétences et leurs modes de saisine pour lancer la procédure judiciaire.</p>	<p><b>2 cas pratiques individuel d'une durée de 3 heures chacun.</b></p> <p>Pour chaque mise en situation, un dossier professionnel est communiqué au candidat (pièces de procédure, jugement première instance, courriers clients, rapport experts, PV police ....) ; Le candidat doit analyser les pièces du dossier puis gérer le dossier dans le respect des consignes données. Il doit par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Choisir et rédiger l'acte de procédure idoine pour saisir la juridiction (C.2.1)</li> <li>• Rédiger un courrier au confrère de la partie adverse pour une demande de pièces (C.2.2)</li> <li>• Expliquer les modalités d'utilisation du RPVA (C.2.2)</li> <li>• Le candidat avec le dossier confié, retrace le déroulement de la procédure dans l'affaire et s'assure du respect des délais (C.2.3)</li> </ul>	<p><i>Dans les deux cas pratiques :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La juridiction compétente pour le cas proposé est identifiée</li> <li>• Les délais procéduraux sont respectés</li> <li>• Toutes les étapes de la procédure du dossier soumis sont identifiées</li> <li>• Le choix et les modalités de saisine de la juridiction sont faits dans le respect des règles procédurales</li> <li>• L'acte de procédure est rédigé entièrement dans le respect des éléments légaux</li> <li>• Le canal idoine pour assurer la saisine de la juridiction est décrit</li> <li>• Les points de vérification à réaliser sont analysés et restitués (état civil des parties...)</li> <li>• Les acteurs du dossier sont bien identifiés</li> </ul>
<p>A.2.2 Rédaction des différents actes et courriers professionnels d'une structure juridique (signification, assignation, conclusions, convention, ...)</p>	<p>C.2.2 Rédiger les différents actes et courriers professionnels d'un cabinet d'avocats en appliquant le formalisme obligatoire et en utilisant les logiciels professionnels pour assurer l'avancement du dossier.</p>	<p>• Le candidat avec le dossier confié, retrace le déroulement de la procédure dans l'affaire et s'assure du respect des délais (C.2.3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les courriers confrères ou institutionnels sont réalisés dans le respect du formalisme et des usages professionnels</li> <li>• Les modalités d'utilisation des logiciels professionnels sont expliquées</li> </ul>

## ELEMENTS COMPLEMENTAIRES RELATIFS A LA DEMANDE

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Application du formalisme obligatoire</li> <li>- Utilisation des logiciels professionnels (RPVA, KLEOS, ...)</li> </ul>		<p>Il doit par exemples :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparer un bordereau de transmission de pièces (C.2.3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les règles d'orthographe et de grammaire et de syntaxe sont respectées</li> </ul>
<p>A.2.3 Suivi de l'avancement des procédures (mise en état, bordereau de transmission des pièces) et des échéances des documents</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en place d'alertes relatives à l'avancement des procédures et aux échéances des documents</li> <li>- Contrôle des délais (dates d'audience, voies de recours, ...)</li> </ul>	<p>C.2.3 Assurer le suivi de l'avancement des procédures et des échéances des documents en contrôlant les délais et en mettant en place des alertes afin que les documents soient réalisés dans les délais impartis et dans le respect du principe du contradictoire.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérifier les délais pour un appel ou un pourvoi (C.2.3)</li> <li>• Rédiger l'acte de procédure permettant de faire courir les voies de recours (C.2.3)</li> </ul> <p>Il identifie les acteurs du dossier et communique avec eux. Il doit par exemples</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rédiger un courrier destiné à un office notarial dans le cadre d'une procédure de divorce (C.2.4)</li> <li>• Rédiger un courrier pour un confrère avocat postulant (C.2.4)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le bordereau de transmission des pièces contient la liste des pièces requises</li> <li>• La procédure de suivi est décrite (mise en place d'alertes relatives aux procédures et aux échéances des documents)</li> <li>• La chronologie de la procédure judiciaire est restituée</li> <li>• Les délais décrits respectent la législation</li> <li>• Les différents délais procéduraux sont restitués</li> </ul>
<p>A.2.4 Communication avec les interlocuteurs et les institutions en lien avec la structure juridique (confrères, greffes, bureau AJ [aide juridictionnelle], carpa, établissements pénitentiaires, magistrats, notaires, huissiers, ...) afin d'assurer la délivrance des actes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Choix des canaux de communication adapté (courriers, mails, téléphone, ...)</li> <li>- Respect du secret professionnel et des règles déontologiques</li> </ul>	<p>C.2.4 Communiquer avec les interlocuteurs et les institutions en lien avec la structure juridique, en choisissant les canaux de communication à mobiliser, tout en respectant le secret professionnel et les règles déontologiques pour assurer le suivi et l'avancement du dossier.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rédiger un courrier pour une étude d'huissier pour la signification d'un acte (C.2.4)</li> <li>• Faire un courrier destiné à la Carpa pour obtenir le règlement des fonds pour son client (C.2.4)</li> </ul> <p>Ces tâches doivent être réalisées dans le cadre de deux devoirs sur table de trois heures chacun.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les interlocuteurs et les institutions à contacter sont bien identifiés selon leur attribution statutaire</li> <li>• Le mode de communication le plus adapté au cas présenté et à l'interlocuteur est défini</li> <li>• Les informations confidentielles ne sont pas divulguées dans l'échange retranscrit</li> <li>• Dans le cadre de la rédaction d'un courrier, le formalisme et les usages professionnels sont respectés</li> <li>• Les règles d'orthographe et de grammaire et de syntaxe sont respectées</li> </ul>