

**100%
BTS**

BTS CJN

*Collaborateur
juriste notarial*

Épreuve **U6**

Accompagnement du client selon les règles déontologiques

Programmes de 1^{re} et 2^e années

Fiches de cours

Exercices corrigés

Nadia Jeanne de Chavigny



1. De la déontologie à la déontologie notariale : étymologie et concepts

Inventé par Jeremy Bentham (1748-1832) philosophe et juriconsulte anglais, théoricien majeur de la philosophie du droit et de l'utilitarisme¹, le mot « déontologie » est l'association des mots grecs *deon*, « qui est convenable » et *logos*, « connaissance ». Le caractère philosophique de la définition de Jeremy Bentham, fondé sur l'hédonisme est désuet.

Une autre définition de la déontologie plus contemporaine et technique, selon l'association d'Henri Capitant, juriste français (1865-1937), est apparue définie comme « l'ensemble des devoirs inhérents à l'exercice d'une activité libérale et le plus souvent définis par un ordre professionnel. » Cette définition n'est pas réservée qu'au secteur juridique, puisque d'autres, comme le secteur bancaire y adhère.

Concept originaire du développement durable en 1987 (rapport BRUNDTLAND), le management des entreprises étant centré sur la responsabilité sociale et environnementale des entreprises (RSE) c'est-à-dire la prise en compte par les entreprises des effets de leur activité sur l'environnement de la société, et en particulier sur la régulation des activités économiques, par l'atténuation des déviances en matière de concurrence, le contrôle des pratiques anticoncurrentielles (autorité de la concurrence) implique un respect des pratiques professionnelles juridiques. La norme ISO 26 000 du 26 octobre 2010 a déterminé les fondements de la RSE.

Sur ce point, le notariat français, s'implique dans :

Le domaine sociétal :

- Le développement des relations internationales internotariales, et aide aux pays émergents,
- Le respect des clients, des collaborateurs et des confrères,
- Le respect du principe d'égalité (tarifs et instrumentation des actes),
- L'application du droit dans tous les domaines de ses interventions,
- L'application du secret professionnel (règles déontologiques),
- Le développement d'une démarche qualité totale au sein des offices,
- Le développement des technologies numériques d'information et de communication et rationalisation organisationnelles (compétences numériques : signature électronique, dématérialisation),
- La gouvernance d'entreprise.

La pratique dans les études :

- Formation des notaires et collaborateur,
- Utilisation des outils de Gestion de ressources humaines,
- Respect de la politique sociale des salariés (convention collective, liens avec les partenaires sociaux, retraite),
- La pratique du télétravail et son organisation.

1. Éthique normative qui entraîne une manière d'agir pour le bien-être collectif.

Le domaine environnemental :

- En matière d'économie d'énergie : zéro papier, développement du télétravail. Nous assistons par exemple à une recrudescence de chartes éthiques.

Exemple de charte juridique :

Utilisation de l'Intelligence Artificielle dans les systèmes judiciaires

Les 5 principes de la Charte éthique d'utilisation de l'Intelligence Artificielle dans les systèmes judiciaires et leur environnement :

1. **PRINCIPE DE RESPECT DES DROITS FONDAMENTAUX** : assurer une conception et une mise en œuvre des outils et des services d'intelligence artificielle qui soient compatibles avec les droits fondamentaux.
2. **PRINCIPE DE NON DISCRIMINATION** : Prévenir spécifiquement la création ou le renforcement de discrimination entre individus ou groupes d'individus.
3. **PRINCIPE DE QUALITÉ ET SÉCURITÉ** : en ce qui concerne le traitement des décisions juridictionnelles et des données judiciaires, utiliser des sources certifiées et des données intangibles avec des modèles conçus d'une manière multidisciplinaire, dans un environnement technologique.
4. **PRINCIPE DE TRANSPARENCE, DE NEUTRALITÉ ET D'INTÉGRITÉ INTELLECTUELLE** : rendre accessibles et compréhensibles les méthodologies de traitement de données, autoriser les audits externes.
5. **PRINCIPE DE MAÎTRISE PAR L'UTILISATEUR** : bannir une approche prescriptive et permettre à l'utilisateur d'être un acteur éclairé et maître de ses choix.

Source : Commission Européenne pour l'Efficacité de la Justice (CEPEJ)

Outre les chartes, d'autres accords liés à des professions dites réglementaires, continuent à se développer, donnant lieu à des innovations en matière de formalisme juridique. La déontologie devient constitutionnelle et se précise comme étant un ensemble de devoirs qui sont imposés dans le cadre des actions professionnelles. C'est la science des devoirs professionnels qui se veut différente de la définition philosophique de départ du juriste J. Bentham.

Désormais la morale, la loyauté, l'équité, la probité, l'affabilité et pour finir l'honneur viennent alimenter la déontologie.

Il faut aussi y associer :

- La conscience et le secret professionnels (discrétion),
- La courtoisie,
- La transparence et la clarté,
- La démarche qualité.

A. Le notaire et ses missions

On peut qualifier le statut du notaire d'hybride. L'ordonnance du 2 novembre 1945 et l'article 2 alinéa 1^{er} du Code de déontologie notariale en précisent les contours :

« Le notaire est l'officier public établi à recevoir tous les actes et contrats auxquels les parties doivent ou veulent faire donner le caractère d'authenticité attaché aux actes de l'autorité publique, pour en assurer la date, en conserver le dépôt, en délivrer des copies exécutoires et copies authentiques. »

Même s'il n'est pas rétribué par l'État, il doit assurer une mission de service public.

Professionnel du droit, il est donc **officier public**, nommé par l'État :

- Pour conférer l'authenticité aux actes juridiques et contrats contenus dans les documents qu'il compose et instrumente ;
- Pour percevoir l'impôt et les taxes ;
- Conseiller les personnes dites clientes qui feront appel à lui, de manière impartiale et indépendante ;
- Assurer la sécurité juridique à l'usager de droit en prévenant des litiges éventuels (clauses insertion de clauses spécifiques dans l'acte) ;
- Pratique de la médiation juridique.

La loi protège l'officier public qui a reçu une mission de l'État, pour laquelle il obtiendra un monopole.

B. L'acte authentique, outil sacramental du notariat

Les documents notariés dits « actes notariés » sont divers et variés juridiquement : droit des personnes et de la famille (cœur du métier), des biens, de l'entreprise et du droit rural. La genèse de ces travaux est basée sur une vérification d'un accord de volonté des parties selon les prescriptions légales. Et lors des travaux de formalités antérieures et postérieures à l'acte, généralement réalisés par le collaborateur juriste notarial, sous la responsabilité du notaire, il contrôle l'identité, la capacité, les pouvoirs des parties, tout en possédant une liberté juridique, pour modifier, accorder ces projets de rédaction.

Un formalisme est imposé, avec des règles professionnelles strictes associées à un outil technologique progiciel certifié. L'authentification est le corollaire de sa fonction d'officier public, délégation du pouvoir qu'il a reçue de l'État. Une mission cruciale est de confirmer la force probante des actes. L'objectif principal étant d'éviter tout contentieux en action préventive. Selon les statistiques, les notaires instrumentent un nombre considérable d'actes, seul 0,1 pour mille est source de contentieux (source : déontologie notariale SAGAUT/LATINA). Ce qui témoigne de la rigueur et de l'efficacité, des exigences professionnelles notariales attendues lors de l'exécution des tâches.

L'acte authentique qui vise jusqu'à inscription de faux, est caractérisé par la force exécutoire, probante et d'une date certaine :

- **Une force exécutoire** radicale, héritée de la délégation du service public (officier public) ;
- **Une force probante** efficace et ferme qui lui prévaut une supériorité sur les actes réalisés sous seing privé ;
- **Une date certaine** (article 2 de l'ordonnance n° 45-2590 du 2 novembre 1945), le notaire assure la date et la preuve du fait. Ce qui constitue une composante majeure et cruciale de l'opposabilité aux tiers.

Cette trilogie juridique symbolise l'acte notarié. Au-delà de cette authentification, le notaire interviendra pour légaliser des signatures réalisées sous seing privé, pour la certification de copies d'originaux selon la législation.

DEVISE DU NOTARIAT :
LEX EST QUODCUMQUE NOTAMUS : CE QUE NOUS ÉCRIVONS FAIT LOI

Le Conseil supérieur du notariat a renforcé les règles exclusives à l'acte authentique électronique, en utilisant un système de transmission garanti. La période COVID ayant exacerbé la sécurité de la signature électronique.

C. Une organisation nationale et internationale

La loi française représente la sphère de compétence du notaire. Son implantation régit par la loi pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques (loi n° 2015-990 du 6 août 2015 dite Macron) a modifié les modalités d'accès. Il est garanti par nombre de notaires en exercice, représentant un maillage territorial du réseau de proximité d'accès au droit sur tout le territoire. Chaque année le Conseil supérieur du notariat publie un rapport d'activité faisant état de ce maillage et de sa portée nationale.

Source : Statistiques de la chambre des notaires de Paris

17334	62702	6935	8306	1371
Notaires	Collaborateurs	Études	Lieux de réception	Bureau annexes

Parmi les instances européennes, le Conseil des Notariats de l'Union Européenne (CNUE), créé en 1993, est l'organisme officiel de la fonction notariale auprès des institutions européennes.

Le CNUE est le regroupement des 22 états membres dont : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Croatie, Espagne, Estonie, France, Grèce, Hongrie, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Slovaquie et Slovénie.

Membres observateurs : Turquie, Moldavie, Géorgie, Monténégro, Serbie, Ukraine

50 000	22	200 000
Notaires	Pays	Collaborateurs

3. Les principes de l'accomplissement de l'activité notariale

► LA FORMATION PROFESSIONNELLE

Le notaire est nommé par le garde des Sceaux après avoir suivi une formation qui atteste de solides compétences juridiques dans son domaine spécialisé du droit. Une implication personnelle, ainsi qu'une participation aux initiatives des instances du notariat seront attendues comme sa participation au congrès national des notaires qui a lieu chaque année en France. De plus, il se tient impérativement au courant des évolutions du droit : une veille juridique s'impose à lui.

Mais au-delà de la nomination, une grande attention est portée sur la formation professionnelle des missions journalières des collaborateurs en offices et de la déontologie : cela constitue un devoir, selon l'article 12 al. 2 du *Règlement Professionnel du Notariat*, de leur apporter des conditions de travail « moralement et matériellement satisfaisantes », de surveiller et d'encourager le perfectionnement dans le respect du droit du travail (contrat et conventions collectives), notamment au sein des instituts des métiers, et l'Institut Notarial de Formation (INAFON – stages), pour être au plus près de l'actualité juridique et sociétal, en réactualisant leurs compétences techniques (droits spécialisés, gestion du patrimoine, et comptabilité). Le notaire accueillera un ou plusieurs stagiaires si les organismes professionnels ou de l'Éducation Nationale, lui en font la demande.

L'Activité interne : la gestion de l'office notariale et l'obligation de service public.

En premier, il est impératif, pour le chef d'entreprise notaire, de mettre en place une structure pour diriger son étude et assurer le bon fonctionnement du service public des activités qui lui sont conférées, avec les outils de nouvelles technologies spécialisés. Sa présence obligatoire et indispensable, lors de la signature des actes notariés doit être conforme à la déontologie.

L'instrumentalisation repose sur les missions des pouvoirs publics plus moins variées, en lien avec la vie privée du client, allant de l'acte du testament, l'établissement d'une filiation, mais aussi des actes qualifiés de courants, tels que la vente d'immeuble, le contrat de mariage. Magistrat de l'amiable, il s'impose une parfaite neutralité, dans la mesure du possible.

La réalisation de ces actes demande un haut niveau de professionnalisme, des compétences précises, sécuritaire, de conformité licites et un soin particulier, lors de leur conception.

La confraternité, les rapports avec les collègues et les organes professionnels, le secret professionnel

Neutre, impartial et officier public, lors de ses activités comme le précise le code de déontologie à l'article 3, al 4, en les termes suivants : loyaux, neutre, impartial, délicat et honnête, il ne peut ignorer ces exigences imposées par le métier.

C'est pourquoi, certaines fonctions qui pourraient compromettre l'instrumentation des actes seront incompatibles et interdites.

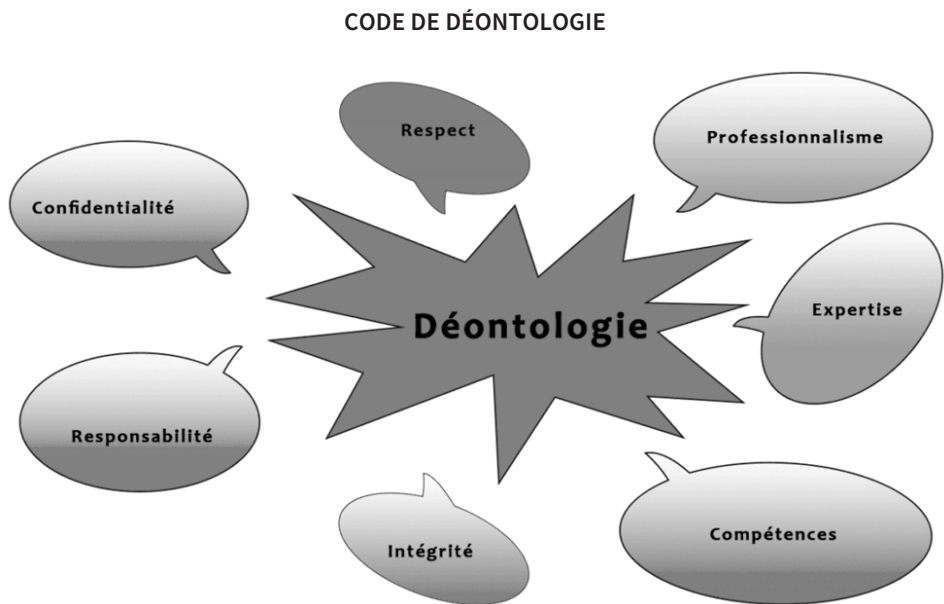
Des activités seront autorisées d'autres comme les activités commerciales sont prohibées article 13 du décret du 19 décembre 1945 (exception faite pour la négociation commerciale). Il en sera de même pour les relations familiales. On évoque ici la prohibition « ratione personae », l'autre type étant plus large et concerne les personnes parties prenantes dans

les aspects matériels de l'acte authentique : il s'agit de la prohibition « ratione materiae ». L'intérêt du client prévaut sur les siens, sa rédaction reste strictement impartiale. Présentée dans le titre III du code de déontologie, la confraternité notariale est l'obligation de collaboration et d'entraide entre les notaires, « courtoisie, assistance, délicatesse réciproque », il se doit de respecter, leurs confrères, le personnel et leur clientèle (art. 1). Maintenir la cohésion telle est son but. La confraternité reste le pilier du notariat français.

Le règlement professionnel, article 40 précise qu'en cas de manquement à la confraternité, pierre angulaire de la Déontologie, il faudra informer les instances notariales compétentes, sans délai.

Confidants du client, voire bien plus, en effet lors des communications avec les clients, ils sont à l'écoute de l'intimité des tranches de vie des familles (succession, droit de la famille). Le secret professionnel corollaire de la fonction de notaire personnel, est un élément de l'obligation capitale de déontologie de conseil. Précisé dans le Règlement Professionnel du Notariat, et dans le code de déontologie (art 2, al 2), pour les conseils aux personnes morales et physiques, le devoir de conseil doit mettre en évidence le consentement, en veillant à la bonne compréhension du propos en relation avec l'acte authentique.

Sa négligence peut conduire à des sanctions disciplinaires. Ce conseil étant le plus juste possible, sur le fond et la forme. L'importance des vérifications lors des formalités atteste de cette justesse et engage fortement sa responsabilité.



Partie 1

Sociologie du droit notarial

Compétences : savoir, savoir-faire, savoir-être

La sociologie du droit notarial présente une analyse empirique des faits juridiques en étude notariale en relation aux normes légales du droit notarial, avec un focus sur le droit des personnes et de la famille, et le droit des biens et de l'immobilier. Celles-ci s'imposent directement dès lors qu'une réglementation y fait référence comme par exemple, le code de déontologie (voir précédemment) ; mais aussi, par une volonté professionnelle consensuelle pour déterminer des spécificités et la consistance de ces prestations.

La cour de Cassation considère qu'une norme est : « l'expression des règles de l'art et de la sécurité minimum qui s'imposent à l'ensemble des professionnels. »

L'accompagnement du client selon les règles déontologiques répond à des normes formelles écrites, de l'ordre des savoirs juridiques imposés par la profession, dont l'aboutissement est la validation par un diplôme. Et ensuite, des normes informelles de l'ordre du savoir-faire et du savoir-être viennent s'y greffer.

L'intrication des notions de savoir, savoir-faire et savoir être est directement liée à la compétence.

Selon l'Association Française de Normalisation (AFNOR), la compétence (norme AFNOR X50-750) est la mise en œuvre lors d'une situation professionnelle de capacités qui permettent d'exercer convenablement une fonction ou une activité. Cette combinaison de savoir-faire, d'expériences et comportements, se mobilise dans un contexte professionnel précis.

Il est important de les maintenir à jour pour la cohérence et la consolidation de la validation des compétences. Mais quels sont les principaux attributs de cet agrégat de compétences notariales, quels savoir, savoir-faire et savoir être participent à l'accompagnement du client selon les règles déontologiques ?

1. Quel savoir notarial ?

1. Cerner le savoir notarial

Le savoir, c'est-à-dire l'ensemble des connaissances acquises au contact de la réalité ou par l'étude, est la restitution de la mémorisation des savoirs théoriques ou/et technique. L'étudiant en BTS collaborateur juriste notarial poursuit ses études au lycée public ou privé pour acquérir un savoir à dominante juridique. Dans le cadre d'un dossier vente, il maîtrisera le processus de la vente (structure de l'acte de vente), mais aussi il aura appris à établir une mainlevée ou à demander un état hypothécaire :

C'est la référence :

« Devoir de surveiller et d'encourager le perfectionnement de ses collaborateurs... Il veille au respect de la déontologie notariale par ses collaborateurs »

2. Maintien perpétuel du savoir notarial

« Nul n'est censé ignorer la loi » : veille juridique pertinente et continue pour se tenir informé de l'actualité du droit dans le domaine législatif, réglementaire, jurisprudentiel, est un outil d'aide à la décision.

Le savoir du notaire est reconnu (témoignage de confiance), Le savoir juridique notarial est un outil de performance qui exprimera le degré d'accomplissement des objectifs poursuivis pour accompagner le client (satisfaction du client).

Important de rappeler le devoir, l'obligation et l'exigence de formation continue pour les notaires de 30 heures minimum par an ainsi que pour les collaborateurs.

2. Quel savoir-faire notarial ?

1. Cerner le savoir-faire notarial

Le savoir-faire notarial est défini comme « l'habilité à mettre en œuvre son expérience et ses connaissances ». Il y a une nécessité d'agir, de mettre en pratique ce savoir : c'est donc le cœur de la compétence. En évolution exponentielle dans le notariat pour s'adapter aux outils des technologies de l'information, le savoir-faire notarial vise à être à la pointe des professions juridiques, avec les collaborateurs, dans une dynamique efficace pour une satisfaction et une fidélisation de la clientèle. Cette fidélisation se traduit par une qualité de l'accompagnement du client selon les règles déontologiques.

Il s'est considérablement développé dans le notariat en se rapprochant du client avec l'Acte Authentique électronique. Le savoir-faire a muté grâce à l'innovation technologique, la veille juridique et la gestion des compétences. Sa traduction est de l'ordre de l'action, du concret, de l'aboutissement à un objectif précis et de l'adresse « le travail efficace et bien réalisé ».

 Dans le cadre d'un dossier de liquidation de succession, l'étudiant déclenchera un savoir spécifique et le développement d'une habilité pour présenter les rubriques et les calculs de la liquidation.

2. Pratique du savoir-faire notarial ou la satisfaction du client

Plusieurs facteurs en constante évolution pour obtenir la satisfaction du client, sont présentés ci-dessous :

a. Le milieu et les collaborateurs

Le milieu, environnement professionnel immédiat consiste à agencer l'espace de travail, ainsi que l'ensemble des installations des services de l'office, afin d'aboutir à une prestation de qualité, selon les clients ; C'est la représentation de l'étude, voire l'image de l'étude. En effet, les locaux d'accueil du public (salle d'attente) doivent rester modernes, pratiques. Une salle dédiée à la signature électronique des actes avec le matériel adéquat est indispensable. Ces aspects matériels ne sont pas à négliger, mais doivent être repensés régulièrement.

EXEMPLE

La signature électronique et l'organisation de visio conférence : Écrans de plusieurs dimensions, tablette, etc.

Pour les collaborateurs, il est à associer avec le savoir être présenté ci-après. Le savoir-faire retient notre attention car sans lui, il sera difficile de déterminer un savoir être : pas de savoir-être (personnalité, responsabilité, conscience professionnelle) sans savoir-faire. La formation relatée dans la partie savoir veille à l'entretien et au maintien de la compétence.

Le travail d'équipe reste une valeur importante pour avancer dans les dossiers notariés vers les objectifs à atteindre, de façon efficace et efficiente.

✚ EXEMPLES

- *Stage de formation sur les notions de calcul de la plus-value immobilière (formation INAFON);*
- *Stage de maîtrise du progiciel de rédaction des actes nouvelle version ex : GENAPI®.*

b. L'accueil

L'accueil est recensé, allant de pair avec le milieu, comme l'image capitale de marque de l'étude. Sous-entendu, il est question de l'accueil physique, téléphonique et in fine de répondre aux besoins du client.

La prise en considération de façon efficace, se fait en accueillant et en orientant le client rapidement dans de bonnes conditions :

- L'accueil physique fait ressortir le savoir-être : politesse, disponibilité, amabilité, bonne présentation, le milieu comme le confort du client (sièges, présentoir documentation juridique, revues juridiques), afin de dissiper l'attente.
- Pour l'accueil téléphonique, il en sera de même : patiente, discrète... Avec l'intervention d'outils techniques performants comme un répondeur, l'utilisation de progiciel aidant à la gestion de l'appel comme l'affichage des dossiers en cours en lien avec le nom du client.

c. Les moyens

Ils constituent tout l'équipement pour réaliser les prestations de service à savoir le matériel informatique dernière version, les photocopieurs malgré le zéro papier préconisé, la Gestion Électronique des Documents (documentation juridique : jurisclasseur, revues diverses du droit immobilier, urbanisme).

d. Quelle méthode de travail ?

Les compétences techniques du savoir-faire notarial se ressource dans la formation continue en fonction « des produits juridiques proposés » pour le soutien des demandes du client. En perpétuelle adaptation au contexte juridique et au plus près du client, les processus écrits juridiques participent à la connaissance et à la préservation de l'acte authentique selon les dossiers comme par exemple :

- La vente immobilière, rurale ou de fonds de commerce ;
- Pacs, contrat de mariage (changement de régime matrimonial), divorce par consentement mutuel ;
- Mandat de protection future,
- Procédure d'adoption, Procréation Médicalement assistée (PMA) ;
- Utilisation du progiciel de rédaction d'actes comme par exemple GENAPI® ou FIDUCIAL®, pour rédiger une mainlevée.

La volonté du client qui se forme dans l'écriture juridique notariale demande un travail de rassemblement de formalités, pour anticiper le futur.

3. Quel savoir-être notarial ?

1. Notions du savoir être notarial

Au sens général, le savoir-être professionnel représente une situation comportementale, alimentée par des attitudes face au client ou récepteur (notaire et collaborateur), à un contexte précis. Selon ces paramètres, le savoir-faire changera de positionnement : le ramener à soi (ressentis, émotions), ou le déporter sur le client pour l'accompagner selon les règles déontologiques. Le soi, bien qu'important par les méthodes de la programmation neurolinguistique ou l'analyse transactionnelle pour gérer le stress, les émotions, et autres expériences psychologiques, ne fera pas le sujet dans cette partie. Une maîtrise qui s'avère intéressante pour la gestion des conflits. Il se traduit en action interne ou externe.

En revanche, il est important de cerner le savoir-être notarial en lien avec le client et le contexte juridique : c'est la capacité à déployer des actions et des réactions adaptées à l'environnement humain et écologique. Pour atteindre cet objectif, il est impératif de comprendre, de cerner cet état d'esprit et d'être réactif tout en ayant du recul adéquat.

Une autre définition plus complète est celle qui ajoute des éléments précis comme « capacité d'adaptabilité, l'analyse, la communication, la négociation, l'organisation et la gestion des priorités, la prise de décision, le sens relationnel, la synthèse, le travail d'équipe ».

2. La pratique

« Le notaire et ses collaborateurs doivent à leur clientèle sa conscience professionnelle, ses égards, l'impartialité, la probité et l'information la plus complète ». Quels sont les savoirs être déployés ? Le savoir être de chacun est fonction de facteurs variables comme la personnalité et le caractère, le milieu socio-éducatif, d'où la grande difficulté de le définir.

Pour répondre à la question, il faut relever les résultats de nombreux sondages, à une question particulière : qu'attend le client du notaire ? Trois points culminent :

- la transparence et en particulier pour les tarifs (frais de notaire, le montant des frais de succession est une inquiétude) : combien cela va-t-il me coûter ? ;
- de la pédagogie : explications des termes juridiques et des effets, conséquences des écrits ;
- une écoute et une accessibilité continues et accompagnées (rassurante, positive), pour comprendre le discours juridique ou autre (ajustement au niveau de compréhension) et le comportement du client.

Le savoir être vis-à-vis de la clientèle est l'essence du code de déontologie notariale.

C'est un point particulier du devoir de conseil, lors de contextes situationnels lors de séparation, de divorces, Pacs, règlement de succession et partage, où se mêle l'immatériel (émotions, sentiments, impressions, interprétations des conflits familiaux), au matériel (le patrimoine), qui peut imposer une médiation avec le client basée sur une relation de confiance, pour aboutir à la rédaction juridique négociée et apaisée. Les décisions doivent être dans la mesure du possible acceptées avec équité et dans la sérénité.

Quels savoirs-être notariaux déployer au final, pendant l'accompagnement du client ? Ceux qui sont évidents comme l'écoute et l'aptitude à la communication, la gestion des émotions (stress), le respect du client, et d'autres comme le travail collaboratif en équipe, l'empathie restent difficiles à appréhender.

CONCLUSION : Que pensent les collaborateurs des compétences (savoir, savoir-faire, savoir-être) à développer lors de l'accompagnement du client, selon les règles déontologiques¹ ?

Question : Comment définissez-vous les compétences liées au savoir-être ?

- **Extrait réponse 1 :** « pas spécial au notariat, par exemple le travail en équipe est préconisé partout « l'union fait la force » même si dans la pratique le collaborateur gère son dossier seul, il faut relever que des savoirs être spécifiques comme le rapport avec la mort, ou la notion d'empathie lors de la gestion de dossier de succession ne sont pas toujours évidents. » Il existe des niveaux de savoir-être.

Madame XX, collaboratrice service des successions depuis 8 ans.

- **Extrait réponse 2 :** « J'ai choisi le service immobilier, avant j'étais au service droit de la famille... je trouve que cela implique un savoir-être poussé, en particulier lors des successions, avec la gestion des conflits, beaucoup d'émotions et d'empathie... nous avons appelé la police plusieurs fois... vous vous rendez compte... Ils en viennent aux mains entre frère et sœur. »
- **Extrait réponse 3 :** « Pour moi, tout cela est très personnel, cela dépend... Moi je reste respectueuse, polie et courtoise, hum... pas toujours facile au téléphone, tout doit aller vite, le client est exigeant et impatient. »

Madame L. collaboratrice service formalités

Question : quel est le savoir-faire qui vous paraît le plus important pour la gestion des dossiers ?

- **Extrait réponse 1 :** ... « s'investir dans ses dossiers pour bien les connaître... il faut renseigner le client quand il appelle ».
- **Extrait réponse 2 :** ... « bien constituer son dossier en fonction des besoins ».
- **Extrait réponse 3 :** ... « il faut être organisé, gérer ses alertes, pour ne rien oublier... répondre au téléphone au client impatient ».
- **Extrait réponse 4 :** ... « je vais en stage GENAPI, pour la nouvelle version, la semaine prochaine avec les collègues de l'étude XXX ».

Question : pensez-vous posséder des savoirs juridiques notariés suffisants pour accompagner le client ?

- **Extrait réponse 1 :** « ... oui, je vais régulièrement en stage INAFON et avec GENAPI®. »
- **Extrait réponse 2 :** « Lors des réunions de service, on partage nos savoirs sur certains dossiers je fais des recherches jurisclasser ou intranet... j'appelle ma collègue de l'étude XX, pour savoir si elle a déjà eu un cas. »
- **Extrait réponse 3 :** « Houlà, on ne sait pas tout, J'ai une veille juridique, on est vite rattrapé sinon... »

1. Extraits de réponses : sondage réalisé par madame Nadia Jeanne de Chavigny dIC, sociologue du droit, diplômée de l'université de Paris X, auprès de personnel (collaborateurs titulaires du BTS notariat (CJN) d'études parisiennes et en Ile de France) sur les compétences des collaborateurs. Échantillon de 20 personnes (anonymat), dont 4 sont devenus notaires salariés.

CONCLUSION du SONDAGE

Pour le collaborateur juriste notarial :

Il ressort, qu'une veille informationnelle continue est primordiale pour sa culture juridique. Ce qui suppose que le collaborateur juridique notarial doit être en possession d'une bonne connaissance des savoirs : comprendre « ce que je dois faire, pour agir et anticiper » (extrait du sondage).

Mais aussi, il est important de maîtriser un savoir-faire spécifique à la situation, pour atteindre l'efficacité et l'efficience totale de la pratique des activités notariales (la gestion des dossiers) : appliquer « Je réalise car j'ai bien compris la technique en suivant les instructions rédactionnelles ou les consignes du notaire, et un processus administratif de démarche de qualité » (extrait du sondage).

En ce qui concerne le savoir-être : se distinguent du sondage, les qualités de rigueur et de patience face au client.

L'étudiant de BTS CJN est initié à cette pratique dans le cadre de ses études (études en alternance professionnelle ou lors des stages pour les formations en initiale) dans les matières suivantes :

- droit des personnes et droit des biens,
- accompagnement du client selon les règles déontologiques,
- environnement du notariat,
- la culture générale.

Partie 2

**Bloc 1 :
Accompagnement
du client selon
les règles
déontologiques**