

35^e congrès du Mouvement Jeune Notariat SEVILLE - 11/16 Novembre 2004



Le notariat face aux consommateurs : quel avenir ?

Élan-CDC

CA

UNOFI

BANQUE HERVET

MNÉMOSYNE

La Sécurité Nouvelle

PERSON

ETUDE GÉNEALOGIQUE MAILLARD
Fondée en 1918

ARCHIVES GÉNEALOGIQUES ANDRIVEAU

COUTOT ROHRIG
RECHERCHE D'HERITIERS GÉNEALOGIS

GenApi

ORTHO PROGR

Odal

GRUPE PMS

Cabinet SERRAIN
HERITIERS

TRUCHANT

DEPIESSE

SS

Notariat 2000

CD-DOC Services

AMILCAR

ETUDE GÉNEALOGIQUE AJONON DELCROIX DELARRE

ADD & ASSOCIÉS

JEUNE NOTARIAT est depuis l'origine un mouvement d'idées qui réunit **toutes les personnes intéressées par le développement de la profession notariale**, qu'elles soient notaires, collaborateurs, notaires stagiaires et étudiants notaires.

Il n'y a pas de programme Jeune Notariat mais un Esprit Jeune Notariat qui fait appel à la jeunesse de caractère et à la jeunesse de pensée.

L'esprit

Le Mouvement travaille à adapter la profession notariale aux réalités de demain, à développer son rôle social et économique.

A ce titre, il se préoccupe :

→ de tout ce qui peut améliorer les relations de travail entre notaires, collaborateurs et étudiants.

→ du développement des relations avec la clientèle dans l'innovation et le respect de la qualité.

→ de l'avancement des idées sur les réformes prévues par le législateur (PACS, divorce) ou sur des réformes qui pourraient être projetées (mandat pour incapacité future, testament de vie).

Les collaborateurs au Mouvement Jeune Notariat

Dans notre Mouvement, la présence de collaborateurs permet de rééquilibrer les points de vue, d'ouvrir grand les yeux sur les divers aspects de toutes les situations. Une association qui ne serait composée que des seuls employeurs prend le risque de ne voir que d'un œil. Pour MJN,

la profession tout entière ne sortira de ses contradictions internes qu'à partir du moment où chacun comprendra qu'il est attelé à un même objectif : la satisfaction du client.

Ses actions

Ses actions sont importantes et reconnues aussi bien par la profession que par l'autorité de tutelle (la Chancellerie).

→ Actions vers l'intérieur au service de la profession :

Elles sont multiples mais on peut citer par exemple :

■ Les congrès annuels : ils sont un temps de travail et de réflexion. Beaucoup d'innovations, aujourd'hui acceptées, sont des idées issues de nos séminaires, qui paraissaient inquiétantes ou même choquantes au début et sont aujourd'hui partagées par l'ensemble de la profession (université du Notariat, notaire salarié, S.E.L., la formation, ...). Ces congrès réunissent notaires et collaborateurs, dans une ambiance d'amitié chaleureuse et décontractée. **Un congrès Jeune Notariat, c'est d'abord une fête : celle du cœur.**

■ Création et distribution (participation aux frais d'expédition) du Guide du Futur Notaire (en collaboration avec le Conseil Supérieur) pour aider les jeunes qui souhaitent s'installer.

→ Actions vers l'extérieur :

■ Contacts permanents avec les autres professionnels voisins : avocats, juristes d'entreprises, notariats étrangers, etc...

■ Contacts avec le public : Jeune Notariat est à l'origine des Rencontres Notariales de Maillot, du jogging des notaires, etc...

■ Contacts avec les pouvoirs publics dans le cadre de projets de réforme.

Jeune Notariat c'est :

Une Force d'Union, Une Force de Réflexion,

Une Force de Propositions, Une Force de Communication

Une histoire déjà longue

2003	CANCUN (Mexique)	L'acte authentique, une minute dans l'air du temps	JEANSON	Patricia
2002	ROME	L'entreprise notariale, sa dimension humaine et sociale	HUBERT	Bernard
2001	MARRAKECH	Le notaire citoyen	SCHIES	Philippe
2000	POMPADOUR	La sécurité juridique à l'épreuve de la mondialisation	BERTRAND	Pierre
1999	DAKAR	Visa pour l'avenir	EVEILLARD	Yann
1998	EVIAN	Les recompositions familiales	ROLLET	Annie
1997	LISBONNE	L'authenticité demain	MORIER	Jean-Louis
1996	LE TOUQUET	Les pistes du futur	RENAUD	Benoît
1995	QUEBEC	Le statut de la liberté	FENIES	François
1994	LA ROCHELLE	Qualité et Management	DECLERQ	Ghislain
1993	MALTE	Objectif Terre	RAFFIN	Emmanuel
1992	CROISIÈRE (Méditerranée)	L'Odyssée du notariat	LEJUSTE	François
1991	VIENNE (Autriche)	Le notariat en liberté	FEURER	Martial
1990	LOUXOR	Tradition et futur - la maîtrise du temps	PAUL	Philippe
1989	BARCELONE	Vers un eurojuridisme organisé	MARTIN	Micheline
1988	AJACCIO	Atout jeunes	NUYTEN	Benoît
1987	LE ROURET	Vers de nouvelles relations humaines dans le notariat	URVOY	Maurice
1986	DUBROVNIK	Promotion et publicité du notariat	LETURGIE	Jacques
1985	SAINTE-MAXIME	ECO Patrimoine	CELER	Jean-Marie
1984	PAESTUM	D'un notariat plus performant à un meilleur service	FALCOZ	Jean-Louis
1983	LE MONT S'-MICHEL	Notariat et spécialisation	BIGOT	Jean-Claude
1982	MARBELLA	La formation continue des notaires et des collaborateurs	FERRU	Dominique
1981	DOURDAN	L'animation	MARTAN	Pierre
1980	CAP-SOUNION	De la grogne de l'usager à une stratégie pour demain	BARDE	André-Michel
1979	CARNAC	Quel notariat pour quelle justice	RYSSSEN	Francis
1978	MARTINIQUE	Le notariat de groupe	SIRON	
1977	LA GRANDE-MOTTE	Les notaires face au public	BERSOUX	Jacques
1976	HAMMAMET	Le rôle du notaire dans la nouvelle procédure du divorce	DELCHAMBRE	Emile
1975	TOURS	Le notariat face à l'occupation des sols en milieu rural et milieu urbain	BRAULT	Jean-Claude
1974	QUEBEC	Le notaire au service de l'homme de demain	DE TINGUY DU POUET	François
1973	FONT-ROMEU	La négociation notariale	ROBINE	Claude
1972	CASABLANCA	La mise en société de l'office notarial	MOQUAY	Jean
1971	ORCIERES-MERLETTE	Organisation et évolution des techniques du notariat	BRAULT	Jean-Claude
1970	MAJORQUE	Comment le notariat doit-il évoluer pour répondre aux besoins actuels et futurs du public et s'adapter aux normes économiques et sociales du monde moderne	BLANC	Lucien
1969	ARCACHON	Les relations humaines dans le travail	REILLIER	Louis

Une équipe



Équipe Congrès MJN Séville 2004

Le président



Le congrès du Mouvement Jeune Notariat aura lieu du 11 au 16 novembre 2004 à SEVILLE et son thème est « Le notariat face aux consommateurs : quel avenir ? ».

Je ne peux que vous encourager à participer à ce Congrès dont le thème est au cœur de nos préoccupations actuelles, tant au quotidien de tout un chacun qu'en ce qui concerne la profession dans sa globalité. J'aurai vraiment besoin de vous tous pour participer à ces réflexions, et l'aspect « Auberge espagnole » ne devrait pas déplaire aux adeptes des Congrès du MJN ; il devrait tenter je pense également ceux qui ne sont jamais venus.

Mais pour joindre l'utile à l'agréable, et parce que de bonnes conditions génèrent un bon travail, SEVILLE est toute recommandée : Capitale andalouse, cette ville est unique par sa lumière, par son ambiance faite de contrastes où la rudesse joue avec la douceur et le soleil avec l'ombre.

Je vous promets un programme de travail et de découverte de la ville et de ses environs, ainsi que des manifestations d'exception, dont notamment la visite privée du célèbre ALCAZAR ouvert spécialement pour nous (sous réserve que la Famille Royale n'y séjourne pas), sans oublier les soirées remarquables qui clôtureront des journées inoubliables.

Je n'ai donc qu'une chose à vous dire : « Venez nombreux, je vous attends ! »

Laurent-Noel DOMINJON

laurent-noel.dominjon@notaires.fr



*A l'origine, il y avait le client et son notaire...
Il y a quelques décennies, le client est devenu
un consommateur...*

LE NOTARIAT FACE AUX CONSOMMATEURS : QUEL AVENIR ?

Impossible de ne pas se rendre compte que quelque chose a changé : une modification sensible des mentalités et des comportements de nos clients et une protection accrue des consommateurs nécessitant une remise en cause corrélative de la relation entre les notaires et les clients-consommateurs.

Le Notariat doit-il être face ou au service des consommateurs ?

Doit-on parler de client, de consommateurs ou de consommACteurs?

Quelles réformes le Notariat doit-il opérer ?

Faut-il réformer la formation des Notaires ?

Doit-on supprimer, réformer ou maintenir le tarif ?

Doit-on ouvrir la profession à la concurrence ?

Quelle est la position des associations de Consommateurs ?

Comment la démarche qualité peut-elle être une vraie réponse pour un changement favorable ?

Quel est l'apport de la médiation ?

Quelle est la situation hors de nos frontières ?

Quelles leçons tirer des expériences d'autres pays ?

Quelle est l'incidence de l'ouverture à l'Europe ?

Voici quelques unes des pistes de réflexion que les rapporteurs développeront à SEVILLE.

Impossible cependant d'ignorer que les changements nécessaires pour assurer notre avenir ne peuvent intervenir si nous n'apprenons pas à mieux communiquer ne serait ce que pour mieux nous connaître mais surtout pour nous faire connaître.

Il est effectivement navrant de constater que la plupart de nos concitoyens, certaines associations de consommateurs, dont le Bureau Européen des Unions de Consommateurs et même des commissaires européens ne connaissent pas le Notariat et surtout ses spécificités.

Il est impératif de développer notre savoir faire, nos compétences et nos spécificités, notre solidarité et surtout de le faire savoir, très vite...

L'Avenir du Notariat... ? Ce ne sera, qu'unis et ensemble que nous pourrons le construire !...

Maria-Antonietta COSSU
maria.cossu.92014@paris.notaires.fr

Le rapporteur général

Les commissions

1^{ère} commission :

LE NOTARIAT FACE AUX CONSOMMATEURS : DES QUESTIONS ET DES PROPOSITIONS POUR LE DEVENIR DU NOTARIAT LATIN

Maurice URVOY -> 10

(par vidéo puisque Maurice ne pourra malheureusement pas être physiquement des nôtres à SEVILLE)
Maurice URVOY nous fait une rétrospective des relations Notaires/clients en s'appuyant notamment sur les travaux de précédents congrès de MJN ayant déjà traité du thème.

Stéphane HODEL -> 16

Stéphane HODEL, après nous avoir expliqué comment à l'heure consumériste nous sommes progressivement passés du client au consommateur et suggéré une définition des consommActeurs du Notariat d'aujourd'hui, nous présente diverses pistes de réflexion et propose diverses réformes (formation des Notaires, tarif, ..).

Jean-Marie CELER -> 20

Jean Marie CELER nous relate le point de vue des associations de consommateurs qui ont bien voulu répondre à nos questions sur les relations entre le Notariat et les consommateurs.

2^{ème} commission :

LE NOTARIAT FACE AUX CONSOMMATEURS : DES TECHNIQUES ET DES EXPERIENCES A DEVELOPPER OU CONFIRMER POUR LE DEVENIR DU NOTARIAT LATIN

Patricia FENELON -> 31

Patricia FENELON nous présente la démarche qualité notariale,
Après avoir expliqué en quoi consiste la démarche qualité, Patricia nous démontre qu'il s'agit là d'une vraie piste d'avenir dans l'amélioration des relations Notariat/Consommateurs.

Muriel CLABAULT -> 36

Muriel CLABAULT nous mène vers un autre type de démarche : la médiation.
Après avoir défini ce concept et décrit son processus, Muriel se pose la question de savoir si les Notaires doivent développer cette nouvelle activité.

Cathérina MAKOSSO -> 46

Cathérina MAKOSSO nous emmène hors de nos frontières.
Elle emprunte les schémas des précédents rapporteurs pour voir si cette problématique existe ou a existé hors de nos frontières : en Europe, en Afrique francophone, au Québec, et si les solutions adoptées peuvent être transposées en France (telles quelles ? après modifications ? ou pas du tout).

PREMIERE COMMISSION



Maurice URVOY
Notaire honoraire

- I -
LE PALMARES DE J.N.

Face ou au Service des Consommateurs ?

Les deux mon général !... si l'on parle des idées, des actions mais aussi des réalisations du Mouvement dans ce domaine.

On peut dire en effet sans crainte d'être démenti que c'est à Louis REILLIER et à ses compagnons des débuts que l'on doit les premiers travaux sur les relations NOTARIAT-CONSOMMATEURS.

Ensuite, au fil des années, de plus en plus de notaires comme de collaborateurs, à Jeune Notariat, mais pas seulement, ont pris conscience du fait consumériste qui s'imposait à la profession comme au reste de la Société.

Et maintenant, on peut dire que l'ensemble du Notariat et de ses responsables professionnels l'admettent même si pour certains c'est à leur corps défendant.

Cela dit, il nous paraît intéressant (et légitime) de rappeler les travaux les plus marquants des pionniers de M J N.

On en retiendra

A - LES CONGRES.

1970 – (PALMA DE MAJORQUE)

Thème général « Comment le Notariat doit il évoluer pour répondre aux besoins actuels et futurs du Public et s'adapter aux Normes économiques et sociales du monde moderne ».

Une observation en passant : Presque 35 ans après, le titre n'a pas pris une ride et pourrait parfaitement resservir.

1977 – (LA GRANDE MOTTE)

Thème général « Les notaires face au Public – Dialogue pour un meilleur service ».
Quelques commentaires, du fait de l'originalité de ce congrès.

Pour la première fois, non seulement, les représentants de nos clients, mais aussi ceux de l'Administration et de notre autorité de tutelle, ainsi que des journalistes et des professionnels divers se retrouvaient face à face !...

Pour la première fois dans un congrès (et l'on n'en voit pas d'autre exemple depuis), une organisation notariale avait osé une discussion ouverte – Cette discussion avait forcément entraîné des critiques auxquelles les animateurs avaient eu le souci de répondre honnêtement et sincèrement.

1980 – (CAP SUNION – Grèce)

Thème général « De la grogne de l'usager à une stratégie pour demain »

Plus récemment

1994 – LA ROCHELLE

Thème général « Qualité et Management dans l'Entreprise Notariale – Quelques rapports aux titres significatifs :

Les écueils de l'accueil.

Management relationnel - Qualité Services.

La mesure de la satisfaction du client.

1999 – DAKAR Sénégal.

Thème général : « Visa pour l'avenir ».

QUELQUES TITRES de RAPPORTS :

« Les nouveaux besoins des personnes physiques, des personnes morales de droit privé et des professions libérales »

« Les nouvelles clientèles – Les jeunes et les clients venus d'ailleurs ».

« La qualité : Une approche de la démarche qualité »

B - De « MON NOTAIRE m'a DIT » à MAILLOT.

« Mon Notaire m'a dit »

Ce livre de Louis REILLIER publié en 1975 a été réédité 7 fois – Environ 23.000 exemplaires vendus.

But de l'auteur : « Faire connaître au grand public, d'une façon accessible et aussi peu fastidieuse que possible, cette profession mal connue « Le notariat » et les services concrets, tangibles, les plus courants qu'elle est susceptible de rendre à tous ceux qui se posent des problèmes relatifs à leur patrimoine familial ».

On peut considérer qu'il s'agit là de l'une des premières initiatives pédagogiques tendant à instituer des relations de confiance « Notariat-Consommateurs ».

LES RENCONTRES NOTARIALES DE MAILLOT.

Il s'agit indiscutablement de la manifestation la plus importante et la plus spectaculaire de la profession vers le Public.

Personne n'en conteste la paternité à Jeune Notariat, plus précisément à Jacques BENHAMOU, l'un de nos anciens Présidents auquel il faut rendre hommage comme étant à l'origine de l'idée et par ailleurs le premier maître d'œuvre en 1979 avec le concours et l'aide enthousiaste d'amis dévoués du Mouvement.

Près de 25 ans que cela dure – 25 ans de succès continu.

Bien sur, l'organisation et la charge financière de la manifestation ont rapidement dépassé les moyens humains et matériels de JN et depuis pas mal d'années déjà, c'est le Conseil Supérieur du Notariat qui en assure la charge (Médiatisation et mise en place) – Et pour le public c'est la profession dans son ensemble qui chaque année, début décembre, au Palais des Congrès Porte Maillot à Paris, se met à la disposition de tous ceux qui veulent pour une raison ou pour une autre, rencontrer un Notaire – Trivialement on pourrait parler d'une « FOIRE AUX NOTAIRES »

N'est il pas vraiment regrettable que beaucoup trop de consultants ne puissent pas être reçus par un professionnel au cours de cette journée de Maillot-Paris, faute d'un nombre suffisant de notaires-participants, ce qui devient préoccupant au fil des années.

En fait, c'est la rançon du succès de la préparation médiatique et certains pensent qu'après tout, il n'est pas mauvais que l'on puisse à cette occasion annuelle mesurer l'engouement du public pour le Notariat qui bénéficie ainsi d'une publicité régulièrement renouvelée et mise en exergue par les médias.

L'argument n'est pas faux même si l'on peut en discuter.

-- II -

AU JOUR LE JOUR dans les OFFICES

A - DANS LES « ETUDES » DU PASSE.

On fera tout d'abord observer que jusqu'au boom immobilier de l'après guerre, la structure des Etudes dans son ensemble n'avait pas subi de modification fondamentale depuis longtemps.

La pyramide au titre des responsabilités était restée la même, un notaire, un principal clerc, et des clerks plus ou moins qualifiés et plus ou moins nombreux selon l'importance des offices.

La grande majorité de ceux ci se composait en dehors du notaire, d'un personnel peu nombreux.

Qu'en était-il dans ces conditions des relations clientèle (on était encore loin des « consommateurs »).

Et tout d'abord quelle était la composition de cette clientèle ?.

D'abord un fond de clients considérés comme importants, propriétaires terriens pour la plupart, aux habitudes et mentalités disons traditionnelles.*

Ensuite, venait une catégorie de clients « courants » plus ou moins ponctuels et plus ou moins fortunés mais très attachés à l'Etude par localisation, attaches familiales ou autres.

Enfin dernière catégorie de clients, les plus modestes, peu instruits donc, intimidés et peu en mesure d'appréhender le pourquoi et le comment de l'intervention du notaire .

A l'époque en effet (précédant l'invasion médiatique de ces dernières décennies), quelle était l'image du notaire auprès des « Français moyens » comme on les appelait alors – UN PERSONNAGE PUISSANT, PLUS CRAINT QUE RESPECTE, SYMBOLE AVANT TOUT DE LA PROTECTION DES PATRIMOINES..

Etre obligé d'avoir recours à lui, était considéré comme une calamité, puisque à la clé apparaissait la certitude d'une importante et inévitable dépense.

Témoin cette expression entendue à l'époque dans la bouche d'un agriculteur beauce-ron :

« Le notaire c'est comme le tonnerre, partout où ça passe ça fait des dégâts »
Peut on aujourd'hui affirmer que cette image est totalement dépassée ?

B - DANS LES « OFFICES »

Depuis les SCP (1967)

Arbitrairement, (mais conforté aussi par des souvenirs personnels), je daterai l'appellation « OFFICES » au lieu et place d' « ETUDES », de la création des SCP en 1967.

A Paris, et dans les grandes métropoles, certains offices étaient devenus si importants qu'ils échappaient depuis des années déjà au contrôle effectif d'un titulaire unique, malgré souvent un encadrement compétent d'où la nécessité évidente de plusieurs titulaires. Et cette nécessité s'imposait autant pour le fonctionnement interne de l'office que pour le traitement de la clientèle (accueil et services).

En effet, pour qui dans les années 1955 – 1970 avait par expérience personnelle une idée des relations clientèles et des conséquences qui pouvaient en résulter sur la pérennité de l'institution, il était devenu indispensable d'augmenter le nombre de responsables officiels et effectifs des Etudes Notariales, face à des clients qui devenaient progressivement « des consommateurs » avec les conséquences que l'on connaît.

Cela dit, essayons de donner une idée de la situation ces dernières années, quant aux relations = NOTARIAT/CLIENTS (ou si l'on préfère CONSOMMATEURS).

L'ACCUEIL.

Des progrès importants sont à noter par rapport aux années antérieures pour les conditions matérielles (locaux et agencements), mais la qualité ou même la simple existence de personnel d'accueil (physique ou téléphonique), laisse encore à désirer dans de nombreux offices.

LA RECEPTION.

Il s'agit de la rencontre opérationnelle avec un notaire ou un collaborateur qualifié, laquelle souffre, trop souvent encore des handicaps suivants, dicit la clientèle :

*Défaut d'accessibilité et d'amabilité.

*Manque de temps et /ou de disponibilité d'où des rendez vous expédiés à la hâte.

*Discrimination visible entre clients et apporteurs d'affaires privilégiés et clients lambda quant à la considération et aux demandes prises en compte.

LE SUIVI.

Si l'on peut parfaitement comprendre que dans les offices à partir de quelque importance, il soit impossible que le suivi d'un dossier soit toujours assuré par une seule et même personne, il reste néanmoins primordial que le client ne soit jamais pénalisé par des délais trop longs de passage de relais ou des changements injustifiés d'interlocuteurs

LA LISIBILITE

Lisibilité verbale.

Trop de praticiens n'ont pas encore compris qu'il faut autant que possible, dans les conseils et explications à la clientèle, éviter l'emploi des termes de technique juridique, sinon les traduire en français courant.

Lisibilité écrite.

Elle doit s'appliquer à toutes les productions écrites des offices (correspondances, actes et documents de toute nature), et mettre en œuvre les règles suivantes :

1. Comme pour le verbal, élimination sinon traduction des mots et termes du jargon juridico notarial.
2. Clarté des formules d'actes.

LE SERVICE APRES VENTE.

Des efforts considérables restent à faire :

Pour accélérer la clôture des dossiers

Cette clôture ne doit pas être abandonnée aux aléas de la disponibilité du personnel concerné.

Le retard, dans la clôture d'un dossier, sera d'autant plus mal perçu s'il est accompagné, comme cela arrive trop souvent, d'une restitution importante sur les frais.

Pour la transparence des coûts.

Des améliorations notables sont bien intervenues au fil des années dans la présentation des comptes et états de frais, et dans leur remise effective et systématique aux clients. Mais c'est loin d'être totalement satisfaisant.

Pour la valorisation des services.

La publicité et la promotion collectives ont certes leur utilité. Mais elles doivent impérativement être relayées et complétées sur le terrain et en permanence par chacun des professionnels au contact du public.

QUELQUES OBSERVATIONS COMPLEMENTAIRES.

LE POIDS DU PASSE

Le déficit de modernité quant à son image reste encore pour le Notariat, considérable, malgré les efforts promotionnels et publicitaires de ces dernières années.

Pour le public en effet, et toutes générations confondues sauf initiés et rares sympathisants, le NOTAIRE c'est encore BALZAC ou ZOLA.

Car l'image médiatique n'est pour ainsi dire jamais valorisante orientée qu'elle est, (sans doute, plus ou moins consciemment), vers un dénigrement de l'institution autant semble-t-il par démagogie que par ignorance des réalités.

LES ACTIONS DE COMMUNICATION.

Passée la nouveauté, elles ont atteint leurs limites.

Et l'on voudrait faire toucher du doigt, un problème que l'on peut définir par cette formule « On ne trouve pas à l'intérieur ce que l'on vous a présenté dans la vitrine à savoir : affabilité, disponibilité, efforts pédagogiques et autres « produits d'appel »..

Car il y a encore trop souvent un abîme entre le Notaire consultant à Maillot ou tel que présenté dans une PUB-TELE et la réalité au quotidien dans les offices

DES DEFAUTS PARMIS D'AUTRES A REDRESSER :

Il ne faudrait pas :

*Prendre des signatures à la sauvette aux lieux et places d'un associé ou collaborateur au courant du dossier.

*Se réfugier à l'abri des lois et règlements de manière abrupte et en particulier éluder toute demande d'explication quant au coût du service, ce qui veut dire appliquer et expliquer le « juste prix »

*Donner du Notariat une image rébarbative et rétrograde mais au contraire manier l'humour avec discernement et s'intéresser aux problèmes des gens sans pour autant les

indisposer par des propos prétentieux et excessifs ni avec des familiarités hors de propos.

*Diluer une disponibilité d'origine (lors d'un premier rendez-vous) dans les obligations du quotidien.

*Laisser recevoir des clients par du personnel non qualifié ou sans expérience. Par contre ne pas s'acharner et mettre un point d'honneur à recevoir en tant que Notaire tous les clients. La plupart de ceux ci demandent avant tout un bon service sous la responsabilité, certes, du ou des titulaires de l'Office, mais pas forcément par ceux-ci personnellement.

- III -

LES REACTIONS INDIVIDUELLES des CONSOMMATEURS.

Ces réactions se manifestent bien sûr au moyen de réclamations, plaintes, voire actions de justice,- telles qu'en ont à connaître les chambres de disciplines de la profession .

Bien évidemment, à notre époque de consumérisme à tout va, le notariat ne peut pas être surpris de l'augmentation de ces réclamations de toute nature.

Mais, il n'est pas question de s'étendre davantage sur ce point dans le cadre de ce rapport-

Et nous nous en tiendrons à souhaiter que les autorités professionnelles concernées ne soient jamais défailtantes quant au traitement de ces réclamations ce qui, selon différentes informations, n'est malheureusement pas toujours et partout le cas.

Parlons maintenant de ces clients consommateurs que l'on rencontre en consultations anonymes à MAILLOT ou dans d'autres lieux.

A l'expérience pour qui a « fait » Maillot depuis l'origine sans interruption ou presque, on retrouve chez les consultants d'une année sur l'autre, les mêmes préoccupations ou presque, sans rapport souvent avec le thème de la journée.

Pour en donner une idée, on peut en diviser la masse en trois groupes :

LES INQUIETS :

LES NOVICES :

Mais surtout LES MECONTENTES :

Il y en a peut être moins, au fil des années, et l'on pourrait les classer en trois sous catégories :

D'abord les « difficiles » voire « impossibles » à satisfaire qui ont souvent déjà « usé » plusieurs notaires.

Ensuite, les clients qui pour une raison ou pour une autre ne comprennent pas (peut être faute d'explications par le professionnel qui les a reçus, accessibles pour eux) et ceux (ce sont les pires) qui ne veulent pas comprendre –

Enfin, une dernière catégorie composée de clients qui ont de véritables et bonnes raisons de se plaindre d'un notaire ou du salarié d'un office. Ce sont le plus souvent des personnes mal accueillies, mal informées et par la suite mal traitées lors de leurs réclamations postérieures.

Une minorité seulement (mais c'est toujours trop) est réellement victime d'agissements blâmables d'un professionnel notarial.

Stéphane HODEL

Notaire stagiaire à PUTEAUX (92)



Il est un fait que le Client du Notaire est de plus en plus informé et en prise directe avec la réalité du monde qui l'entoure. C'est un constat qui peut être facilement établi par chacun d'entre nous, au quotidien. Qui d'entre nous n'a pas été frappé de la virulence, de l'insistance voire de l'exigence considérable de nos Clients lors de la gestion des dossiers qui nous sont confiés.

Ne nous méprenons pas. Il ne s'agit pas de se plaindre. Le Client est, à l'évidence, en droit d'attendre une prestation de qualité et d'être traité avec tous les égards et la considération qui lui sont dus. Ceci est indiscutable et remettre en cause cette évidence n'est pas notre propos.

En revanche, il est frappant de constater une élévation significative du niveau des connaissances des Clients. Ces derniers s'intéressent et s'investissent facilement dans les dossiers qui les concernent. Ce changement que nous pourrions qualifier de «culturel » a pour conséquence immédiate une exigence de qualité renforcée et une tendance à contester ou à revendiquer.

Ce changement d'attitude dû notamment à l'accès à plus d'informations juridiques s'explique incontestablement par le développement massif des nouvelles technologies et l'avènement de la civilisation et de la culture de l'immédiat.

Beaucoup de nos concitoyens sont de grands consommateurs de médias télévisés. Combien de nos Clients ont-ils été interpellés par des reportages traitant de leurs droits en matière immobilière ? Combien de reportages relatifs à la transmission des biens par voie successorale ont-ils été diffusés à des heures de grande écoute ? Autant d'occasions pour parfaire la connaissance des téléspectateurs ou tout du moins autant d'informations qui leur sont donnés instantanément.

Dans le même ordre d'idée, on notera la diffusion massive d'informations grâce à internet. Nous savons tous qu'il existe des sites sur lesquels le simple internaute peut avoir accès à une fiche récapitulative des droits de l'acquéreur immobilier tout en calculant ses « frais de notaire ». Une foule d'informations à disposition, en un seul clic.

Bien entendu, le conseil, l'explication, la prise en compte du contexte et de la situation particulière des individus sont absents de ce déferlement d'informations. Ceci justifie d'autant l'intervention de professionnels. Toujours est-il que l'information est donnée, diffusée et, dans une certaine mesure, retenue par nos Clients. Nous pouvons donc dire que les nouvelles technologies et la culture télévisée qui est la notre sont emblématiques d'une société moderne où la diffusion rapide de l'information est le maître mot.

Il nous faut analyser ce mouvement de fond et toutes les conséquences qui en découlent. Ce changement comportemental n'est pas neutre.

Tout d'abord, nous pouvons penser que dans son principe, il ne va pas connaître de recul. On voit mal comment une société pourrait d'un seul coup stopper la diffusion large d'informations et brider la diffusion d'une forme de culture. D'autre part, du point de vue du destinataire de l'information, ne plus avoir un accès direct et presque permanent à l'information serait à l'origine d'un sentiment de frustration trop important et tout à fait insupportable.

Cette démonstration tend à prouver la relative importance de l'évolution de la société qui nous entoure depuis quelques années, et dans laquelle nous exerçons notre profession au quotidien.

Elle met également en avant le changement radical des comportements de nos Clients qui se comportent de plus en plus comme des consommACTEURS.

A partir de ce postulat, peut-on encore parler de Clients du Notaire ? Ne sont-ils pas plutôt des consommateurs du produit notarial ? De vrais acteurs et non plus de simples sujets de droits ?

Mais alors, peut-on considérer que nos actes soient des produits ? et même osons le dire existe-t-il un produit notarial ?

Il nous faudra poser les bases d'une définition de ces nouveaux Clients mais aussi de définir la substantifique essence de notre activité.

Ainsi, il nous sera possible de mieux comprendre les attentes des citoyens et nous y adapter.

Nous verrons que s'adapter à ce changement est capital et déterminant pour notre profession.

L'adaptation par le Notariat est une évidence.

Ne pas s'adapter à cette évolution conduit à la sclérose de toute la profession.

Nous serions alors en décalage total avec nos contemporains et nous ne serions plus en mesure de remplir notre rôle de Notaire.

Quels seraient le rôle et la fonction d'un Notaire incapable de comprendre les attentes, légitimes ou parfois contestables, de ses Clients/consommateurs ?

Ne serait-il pas catastrophique :

- de ne pas comprendre que leur niveau d'information est en constante progression ?
- de ne pas mesurer les demandes des Clients ?
- d'apprécier si elles sont ou non justifiées ?
- et encore de ne pas leur expliquer si elles peuvent ou non être retenues et pourquoi ?

Nier l'évidence, ou ne chercher qu'à accroître son chiffre d'affaire conduit à la dévalorisation voire à la disparition potentielle de notre profession.

En revanche, prendre la mesure de cette constante évolution initiée par la loi SCRIVENER et qui a notamment abouti à la création d'un Code de la Consommation doit conduire à engager avec détermination les réformes qui s'imposent.

Cette démarche volontariste doit, à terme, se révéler salvatrice.

Le Client est actif ? Qu'importe ! Soyons actifs ! L'évolution de notre profession s'adapte à celle de la société, mais le Notariat devrait amplifier son accompagnement de cette métamorphose.

Nous devons tenir le pari de l'insertion dans la société moderne, affirmer et sans doute développer nos champs de compétence et notre savoir faire et surtout le faire savoir.

Ainsi, nous pouvons affirmer que seul un Notariat conscient de ces enjeux sera en mesure d'accomplir les mutations qui s'imposent.

Le Mouvement Jeune Notariat s'inscrit dans cette recherche d'innovations et a toujours formulé des propositions pour moderniser et faire évoluer le Notariat.

Nous proposerons, d'une part, un bilan de la situation actuelle des relations Notaires/Clients.

D'autre part, et partant de multiples constats quotidiens, nous présenterons des pistes de réflexions pour notamment améliorer encore et toujours plus, le service rendu à nos Clients, et quand cela est possible, des solutions concrètes.

Il ne s'agira pas de dresser un panorama précis de l'ensemble de la réglementation relative à la protection du consommateur ou des projets en cours.

Nous ne traiterons pas non plus de l'évolution inéluctable du droit consumériste dans le temps et ses implications pour le Notariat.

Nous nous permettons, d'ores et déjà, pour l'analyse de ces notions essentielles, de vous inviter à vous reporter à toutes les études ayant été déjà publiées à ce sujet, et parfois même récemment.

Notre démarche est totalement différente.

Nous proposerons pour notre profession d'engager des réformes de fond et mener des réflexions destinées à faire évoluer le Notariat.

Nous verrons également l'importance d'affirmer notre spécificité et de clamer haut et fort la particularité de notre statut.

Nous sommes des professionnels libéraux, mais délégataires d'une mission de service public.

Nous sommes des Officiers Ministériels dont la mission essentielle consiste à établir des actes authentiques qui sont de véritables titres exécutoires assurant réellement une sécurité juridique unique à nos clients.

Cette caractéristique du Notariat doit impérativement être mise en avant et défendue avec conviction et détermination.

L'exercice de notre profession suppose, en outre, le respect et l'application d'un tarif.
Quels en sont les enjeux pour nos Clients ? Faut-il le réformer ? Faut-il le maintenir ?
De même, faut-il autoriser les Notaires à faire de la publicité personnelle ?
Faut-il ouvrir la profession à la concurrence ?

Nous avons vu que notre société moderne est orientée vers la large diffusion de l'information et du savoir.

Il est évident que nous sommes portés par une vague mondialiste.
Il s'agit d'une réalité incontestable.

Notre société française est certes mondiale mais avant tout européenne.

Quelles sont les conséquences d'une Europe qui démantèle les monopoles et s'inscrit dans un processus de libéralisation et d'ouverture à la concurrence des professions juridiques ?

Le Notariat doit impérativement faire connaître sa spécificité pour maintenir son statut et assurer son avenir tant en Europe que dans le monde.

Parce que ces questions sont essentielles pour le devenir de notre profession, vous devez vous associer directement à notre réflexion.

La démarche qui est la notre consiste à produire le rapport définitif de ce congrès à l'issue de l'ensemble des débats lors des commissions.

Vous êtes vivement invités à prendre part aux discussions et à réagir lors de l'énoncé de nos pistes de réflexions et de nos propositions.

Certaines vont vous surprendre, mais nous le souhaitons vivement vont vous plaire.

Votre participation est précieuse et déterminante.

Elle est la manifestation d'un changement de méthode, d'un débat ouvert et libre avec en ligne de mire la défense et la promotion de la profession.

Par ce biais, nous serons en mesure de faire un point précis sur le Notariat face aux consommateurs mais surtout des relations nous unissant avec nos Clients.

Le Notariat parlera d'une seule voix.

Ceci est l'une de nos forces.

Nous affirmerons donc que nous avons pleinement conscience de l'évolution et de l'attente de notre Clientèle et que pour l'avenir nous sommes déterminés à nous adapter pour être plus performants encore.



Jean-Marie CELER
Notaire

**RAPPROCHEMENT DES ENTRETIENS
AVEC LES REPRÉSENTANTS
DES DIVERSES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS**

Jean-Marie CELER
Notaire

LES ASSOCIATIONS	AFOC	UFCS	FNATH	CLCV
	Force ouvrière	Union féminine civique et sociale	Fédération nationale des accidentés du travail et des handicapés	Consommation, logement et cadre de vie
	Adhérents : les membres de FO + 10 000 adhérents directs.	Adhérents : réseau de 10 000 membres. 1 500 bénévoles, 80 équipes siègent dans 200 organismes officiels, techniques et professionnels.	250 000 adhérents. 1 600 sections locales	
	Objet : Défense des intérêts des consommateurs salariés, avec réseau local	Objet : Civisme, formation, insertion, consommation.	Objet : Informer les adhérents sur leurs droits, les aider dans leurs démarches administratives, action auprès des institutions, intervention auprès des organismes sociaux.	
	Représentant : M. Pierre MARLEIX, ancien Conservateur des hypothèques	Représentant : Mme Denise GAYRAL, Vice-Présidente.	Représentant : M. Marcel ROYER, Secrétaire général	Représentante : Sandrine PERROIS

LES ASSOCIATIONS	AFOC	UFCS	FNATH	CLCV
LES QUESTIONS	LES REPOSES			
1) Définition du consommateur.	Question non posée. Mais observation : Chaque année l'AFOC publie un code annoté de la consommation.	Question non posée	Nous utilisons davantage le terme « usager ». Le terme consommateur est plus froid qu'usager. Sans avoir beaucoup réfléchi à la question, je pense que le terme « consommateur » correspond à la position de celui qui ne sait pas par rapport à celui qui sait.	Le consommateur est un particulier qui souscrit des contrats à des fins personnelles, donc non professionnelles.
2) Sécurité des contrats garantie par l'intervention du notaire	OUI Traçabilité des origines de propriété, conservation des actes. Non à Bruxelles sur le lien supposé entre concurrence et moindre prix.	Pas forcément : il y a des bons et des mauvais notaires, et si la sécurité est garantie par le système notarial, il faut bien connaître ses droits et savoir qu'on peut changer de notaire. Il y a une mauvaise information à ce sujet.	Oui, bien évidemment parce que le professionnel apporte sa responsabilité, son indépendance, sa garantie.	Oui, mais dans certains cas ce ne peut pas être suffisant. En effet, cela ne présage en rien de l'exécution du contrat. La présence de deux notaires contribuerait à sécuriser la transaction, et le consommateur ne voit pas que l'intervention de deux notaires ne modifie pas les frais.
3) Remise d'un projet d'acte	OUI Réponse liée à la question 4.	Un tel envoi est souhaitable et utile. Il devrait être obligatoire.	Pas d'hésitation, l'envoi du projet est utile et souhaitable.	Indispensable. Cela permet aux consommateurs de poser les questions qu'il souhaite. Dans une transaction complexe, l'envoi du projet générera la confiance.
4) Langage technique à améliorer ?	C'est une mode de simplifier un langage technique. Mais il ne faut pas exagérer. Problème des actes de prêts faits par les banques et les avocats. Solution : projet d'acte qui sera lu par quelqu'un de compétent à qui le destinataire l'aura communiqué.	Le langage technique peut être amélioré mais il y a des limites.	C'est au notaire de faire de la pédagogie orale, en expliquant les actes qu'il rédige, les termes qu'il emploie, sans toutefois tomber dans une simplification excessive. Tous les notaires ne sont pas aptes à expliquer correctement et une formation pédagogique pourrait être utile.	Le langage technique doit être simplifié et « vulgarisé », l'utilisation de termes techniques doit être évitée ou pour le moins accompagnée d'une explication. Les « montages » juridiques doivent être explicités : les termes employés doivent assurer au consommateur une connaissance parfaite des tenants et aboutissants de ses engagements.

LES ASSOCIATIONS	AFOC	UFCS	FNATH	CLCV
<p>5) Compréhension des frais de notaire.</p>	<p>Le consommateur ne comprend pas. Devis : c'est un piège tendu par Bruxelles. Il faut garder le tarif. Seuls les pouvoirs publics peuvent faire l'arbitrage. C'est l'intérêt général d'avoir un tarif. Le notaire explique mal son tarif et le fait qu'il soit percepteur. Idée : 2 chèques différents. Pas mal, mais est-ce possible ? Problème de comptabilité.</p>	<p>Le « frais de notaire » ne sont pas expliqués comme ils devraient l'être par les notaires. Les plaquettes d'explication ne servent pas à grand chose. Une plaquette de 20 pages telle que « Chez le notaire qui paie quoi, soyons clairs », c'est une lecture trop difficile pour le client. Encore une fois, c'est le notaire qui doit verbalement ou lors du rendez-vous expliquer ce que sont les frais de notaire.</p>	<p>Non, le consommateur ne comprend pas les frais de notaire. Là encore, c'est au notaire d'expliquer, de fournir un devis préalable. L'idée de chèques distincts peut être intéressante. Les propositions à effectuer concernent la nature de la relation orale entre client et notaire et les explications à fournir par ce dernier.</p>	<p>Il est très important qu'une note détaillée soit transmise au consommateur avant la signature avec indication des modalités de calcul et du fondement sur lequel repose la facturation. Le document doit le cas échéant indiquer la part revenant au notaire et celles revenant aux autres entités (par exemple pour les ventes, distinction des frais de notaire et des autres formalités). Il est indispensable que le consommateur soit averti du caractère réglementé ou libre de la facturation. L'absence de ces informations aboutit à un manque de transparence.</p>
<p>LES REPOSES</p>				

LES ASSOCIATIONS	AFOC	UFCS	FNATH	CLCV
<p>6) Délais de réalisation et envoi des titres. Démarche qualité.</p>	<p>Observation : Le droit de la famille (divorce, succession) est exclu statutairement de l'AFOC. Sur la démarche qualité : C'est essentiel. Il faut l'organiser mais ça ne bouge pas beaucoup. Il faut un référentiel extérieur. L'AFOC peut aider à le faire. Il faut que ça change, la gestion du dossier : téléphone, accueil, personnalisation, respect des délais, information. Tous les problèmes doivent être réglés avant signature. Voir aussi les relations post-dossier. La structure départementale devrait engager des discussions avec les agences immobilières pour qu'en amont le travail soit bien fait, et aussi chez les métres, architectes, diagnostiqueurs. Il faut informer les consommateurs sur le coût des prestations des intermédiaires. Suggestion pour congrès : simplifier ce système.</p>	<p>LES REPONSES</p> <p>Les délais sont trop longs pour certains dossiers, mais là aussi c'est un problème d'information. Il faut tenir le client informé de la marche de son dossier et lui expliquer pourquoi les délais sont longs.</p> <p>Tout à fait d'accord pour la démarche qualité.</p> <p>Concernant les successions, il faudrait une information préalable : une succession devrait se préparer et non pas se régler dans la catastrophe au dernier moment. Là en core, il y a un devoir d'information du notaire, et de résultat. Le consommateur devrait pouvoir se reposer sur ses deux oreilles. Pour le divorce c'est un peu plus compliqué, mais il y a une obligation de résultat pour le notaire, tout au moins une obligation d'avancer et de transférer rapidement au tribunal s'il ne peut plus avancer.</p>	<p>Je sais bien en ce qui me concerne que les délais ne peuvent pas être rapides et d'ailleurs la lenteur, comme celle de la justice, est une garantie. Là encore il faudrait que le notaire explique.</p> <p>La démarche qualité peut relever du gadget. Il faut un regard extérieur et que les normes de la démarche qualité soient mises au point par des ingénieurs d'étude et des usagers et non plus par des professionnels.</p> <p>Je n'ai pas de proposition à faire en la matière, sinon un conseil de rapprochement avec les administrations pour arriver à une simplification administrative des délais et formalités. Des groupes de travail pourraient se réunir entre notaires et administrations et des propositions pourraient passer par des parlements.</p>	<p>Les délais sont perçus comme trop longs. En matière immobilière notamment le titre de propriété n'est délivré qu'au bout de plusieurs mois.</p> <p>La démarche qualité peut être « une » réponse à condition qu'elle prévoie un système de contrôle par matière.</p>

LES ASSOCIATIONS	AFOC	UFCS	FNATH	CLCV
<p>7) Publicité</p>	<p>Pas de publicité individuelle. Publicité générale sur l'adhésion à l'opération qualité. Information : Continuer à œuvrer dans les salons, consultations gratuites en matière d'opérations immobilières et de prêts. Surtout conseils en matière de patrimoine : rôle de Notariat très important par rapport aux conseillers des banques. Conseils gratuits, journaux locaux, marketing d'ouverture vers l'extérieur. Référencer le notaire en matière de placement et de revente. Etre présent sur le plan local. Beaucoup de choses à faire dans le divorce.</p>	<p>Oui pour une publicité individuelle mais limitée à la certification à partir d'un cahier des charges ainsi qu'à la spécialisation.</p>	<p>LES REPONSES</p> <p>NON, je préfère l'information à la publicité, ou alors elle doit être collective.</p>	<p>Nous ne sommes pas opposés à la publicité faite par la profession notariale sous certaines conditions. Par exemple, si la publicité vise à mettre en avant les avantages à recourir à un notaire pour passer tel ou tel acte ou pour obtenir des conseils, elle doit préciser le caractère obligatoire ou non de leur intervention et les modalités de tarification (libre ou réglementée). Nous sommes en revanche très réservés sur la publication individuelle faite par une étude complète du statut spécifique de la profession.</p>

LES ASSOCIATIONS	AFOC	UFCS	FNATH	CLCV
LES QUESTIONS	LES REPONSES			
8) Processus de règlement de litiges entre notaire et client	Réponse liée à question 9	Le client ne connaît pas les procédures, mais les processus de règlement sont satisfaisants. Les clients peuvent venir voir les associations de consommateurs. Il semble qu'il y ait moins de problèmes qu'autrefois. Mais il serait absolument nécessaire qu'il existe un médiateur comme dans toutes les professions y compris médicales. Le médiateur pourrait se rapprocher de l'assureur du notariat.	Je ne connais pas le processus, et je pense que le client ne le connaît pas non plus. Après explications fournies par l'intervieweur, je pense que le système est lourd et là aussi qu'il faut aller vers une démarche orale : réunion entre plaignant et notaire sous la médiation d'un tiers.	Cette procédure est en général méconnue des consommateurs. Lorsqu'elle est connue, bon nombre de consommateurs pensent que ce système de résolution des litiges n'est qu'un artifice dans la mesure où les notaires sont jugés par leurs pairs et qu'il y a selon eux une solidarité de la profession. Seule une intervention d'un tiers pourrait donc être satisfaisante. Nous attachons en effet beaucoup d'importance à l'indépendance de la personne amenée à contrôler ou à intervenir dans la résolution des litiges. C'est une condition qui pour nous est primordiale à l'efficacité de tout système, et une condition que nous exigeons par exemple dans le domaine de la Médiation.
9) Système d'inspection des notaires	Le consommateur ne sait pas. L'AFOC sait simplement que l'inspection porte sur la comptabilité : s'il y a détournement de fonds c'est un scandale non pour le notaire mais pour la profession. Il n'y a pas d'intérêt pour le consommateur de dire par qui on est inspecté. Ce qui l'intéresse c'est la solidarité professionnelle si malhonnêteté.	C'est un système archaïque.	Le système d'auto-inspection est par nature suspect et donc dangereux pour la profession. Il faut professionnaliser la démarche avec intervention de personnalités extérieures indépendantes.	Nous savons que cela existe mais ce système est totalement ignoré des consommateurs et manque de transparence, aucun bilan n'étant publié. Par ailleurs, notre remarque sur la question précédente vaut également pour celle-ci

LES ASSOCIATIONS	AFOC	UFCS	FNATH	CLCV
LES QUESTIONS	LES REPONSES			
10) Améliorations relations Notariat-consommateurs	<p>Problème : profession notariale méconnue. Elle doit se faire mieux connaître mais l'AFOC ne peut donner de recettes. Conseils : qualité, transparence, solidarité. Le notaire doit démontrer qu'il peut sortir du classique et s'occuper de gestion de patrimoine et de retraite. Montrer que la profession évolue, se modernise.</p>	<p>On dit maintenant « citoyen-consommateur ». Le Notariat pourrait organiser des colloques, des réunions d'information. Lors de petits colloques locaux les centres sociaux pourraient faire venir leurs adhérents.</p>	<p>Le Notariat devrait retenir deux paramètres : Information et transparence, ou plutôt information transparente. Là encore pédagogie, dialogue et considération du client comme un partenaire.</p>	
11) Réclamations	<p>Les litiges entre notaires et consommateurs ne sont pas la priorité de l'AFOC.</p>	<p>Il y a de moins en moins de réclamations. Elles concernent surtout les retards pour obtenir les actes et les informations concernant les sommes payées. Il pourrait être obligatoire d'envoyer le titre de propriété sans réclamation, ni demande du client.</p>	<p>Le notaire est trop souvent perçu comme lointain et inaccessible. Le bon modèle c'est le modèle convivial et rural. Il faut que le notaire soit disponible.</p>	<p>Les réclamations que nous recevons portent sur le délai de traitement des dossiers (par exemple pour les successions) sur les frais, voire sur le rôle du notaire.</p>
12) Relation entre Notariat et associations de consommateurs	<p>L'AFOC répond aux demandes du CSN ; il n'y a pas de nuage (exemple mise en place de l'euro).</p>	<p>Question non posée.</p>	<p>Les relations doivent être fréquentes entre le Notariat et les associations de consommateurs. Indiscutablement cela peut se faire sous forme de partenariat, de conférences, de rencontres annuelles, mais avec apports réciproques des deux partenaires.</p>	<p>Il faut améliorer la transparence de la tarification, mieux informer sur le rôle des notaires et les avantages qu'il y a à y recourir, améliorer le système de recours en cas de défaillance.</p>

LES ASSOCIATIONS	AFOC	UFCS	FNATH	CLCV
<p>13) Forme de partenariat préconisée</p>	<p>Question non posée.</p>	<p>Question non posée.</p>	<p>Réponse donnée ci-dessus (12) le partenariat dans la réciprocity.</p>	<p>Nous souhaiterions entretenir avec le Notariat, comme avec nos autres interlocuteurs des relations bilatérales, sur des sujets qui nous intéressent ou intéressent le Notariat. Nous ne souhaitons pas participer à des réunions d'information dans lesquelles une quantité de sujets généraux sont débattus disposant par ailleurs d'autres sources d'information. Nous acceptons de collaborer sur certains sujets. Ainsi nous participons actuellement à la réalisation d'une brochure sur l'information du primo-accédant.</p>

DEUXIÈME COMMISSION



Patricia FENELON

Conseil et Formation en Management et communication

INTRODUCTION

Améliorer aujourd'hui la qualité des relations entre le notaire et le client-consommateur ne revient pas seulement à traiter et éviter les réclamations des clients ou améliorer les explications fournies, mais tenter de répondre à de nombreuses questions se résumant à : qu'est-ce qui pousse le notaire à vouloir améliorer cette relation en 2004 ?

Après avoir posé dans une première partie la question de la pertinence d'UNE DEMARCHE QUALITE POUR AMELIORER LA RELATION ENTRE LE NOTAIRE ET SON «CLIENT-CONSOMMATEUR» ? On répondra, dans une deuxième partie à la question de la mise en œuvre ou « COMMENT AMELIORER LA RELATION NOTAIRE - CLIENT / CONSOMMATEUR PAR LA DEMARCHE QUALITE ? »

Et l'on verra que, très bien décrite dans les travaux du congrès de La Rochelle dès 1994, la DEMARCHE QUALITE, née de la nécessité d'écouter différemment ses clients et collaborateurs, de réfléchir aux stratégies d'avenir avec ses associés, d'anticiper les évolutions du métier, de gérer autrement son office, (nécessité de faire face à des pénuries de collaborateurs formés, à l'évolution des attentes des futurs notaires et de la féminisation du notariat ...), est une démarche collective avant d'être individuelle, sous-tendue par un changement culturel, qui suppose la réunion d'un certain nombre de conditions de réussite, et demande : une réflexion approfondie sur les modes de management des notaires, ainsi que la connaissance des techniques et outils méthodologiques spécifiques à la mise en place d'un véritable « système de management de la qualité », système de management des organisations basé sur le passage de la structure hiérarchique à la structure de compétence, tel que requis dans la norme ISO 9001, dans sa version de décembre 2000.

PREMIERE PARTIE
UNE DEMARCHE QUALITE POUR AMELIORER LA RELATION ENTRE
LE NOTAIRE ET SON «CLIENT-CONSOMMATEUR» ?

1. LA RELATION ENTRE LE NOTAIRE ET SON « CLIENT-CONSOMMATEUR » : SA NATURE ET SON EVOLUTION SOUS L'ANGLE DE LA QUALITE

a. La relation entre le notaire et son « client-consommateur » est ambivalente :

De qui, de quoi parle-t-on ?

Le client du notaire se place sous la protection de celui-ci : il en attend respect de sa personne, écoute, respect de la confidentialité, recours dans le temps à la preuve de l'existence du contrat, recherche de l'intérêt conjoint des « parties » au contrat. Le notaire, très clairement fournit des services. Et les clients sont ceux qui reçoivent ces services, contre paiement. Pour améliorer la relation entre le notaire et son « client-consommateur », il reste donc à identifier le plus exactement possible les différents destinataires, et à partir de leurs exigences, à caractériser la nature des prestations fournies pour étudier la manière de les améliorer. Ensuite nous pourrons examiner si la démarche qualité peut venir en aide au notaire et à son équipe, et en quoi.

Comment se manifeste l'ambivalence de la relation entre le notaire et son « client-consommateur » :

Le notaire, officier ministériel bien qu'agissant en marge de l'économie de « marché », est mis aujourd'hui en concurrence sur pratiquement toutes ses prestations, malgré l'existence du « monopole ».

D'autre part, il ne peut faire de publicité, et ne peut développer son activité qu'en se faisant connaître par tous les moyens dans les limites légales et réglementaires ; en cela il en vient à adopter tout naturellement les techniques « commerciales » les plus classiques.

Pourquoi dès lors ne pas aller au bout du raisonnement et considérer qu'il est à part entière un « chef d'entreprise » notariale?

Le notaire, officier public et ministériel, agit avant tout en marge de l'économie de « marché » ,...

Le notaire, préoccupé avant tout des délais et de la qualité juridique de l'acte, ne recherche pas « a priori » la satisfaction de son client dans l'intégralité des aspects de ses attentes et besoins, sur, par exemple, les conditions d'accueil physique et téléphonique, d'information, d'explications, ou bien les délais d'envoi des soldes de comptes, mais essentiellement sur la qualité technique de l'acte, jusqu'à parfois ne plus considérer que le « dossier » ou l'« affaire » -voire « la signature » - avant même la personne du client. D'autre part, une large proportion de notaires se cantonne encore pour l'essentiel de leur activité, au notariat dit « traditionnel » c'est-à-dire à la réalisation d'actes de Vente et de Successions principalement, suffisamment lucrative et dont les processus sont parfaitement maîtrisés et par nature, sans concurrence. Pourtant il utilise au quotidien quelques-unes des « techniques » commerciales les plus éprouvées.

... mais le notaire, prestataire de service est mis en concurrence

Seulement voilà ! Aujourd'hui force est de constater que le notaire est mis, bon gré, malgré, à son corps défendant, en concurrence ... par des « clients picoreurs », ou « butineurs » ... qui comparent les prix et les prestations: entre notaires et même associés (les annexes ... !) entre notaires de régions ou départements différents (Paris et province où l'on a sa résidence secondaire

Tous les notaires savent-ils aujourd'hui exactement pourquoi on vient chez eux aujourd'hui plutôt qu'ailleurs ? Et ce qui pourrait pousser de nouveaux clients à les consulter plutôt que quiconque à l'occasion de certaines décisions ou événements de sa vie ?

Pourquoi ne pas reprendre à son compte le slogan de cette compagnie pétrolière « Vous ne viendrez plus chez nous par » ..Obligation ? ou le slogan du notariat canadien « Occupez-vous de vos affaires ! Consultez un notaire ! »

**b. La relation entre le notaire et son « client-consommateur » évolue rapidement
Une évolution subie qui oblige à réagir**

L'augmentation de la mobilité géographique, des unions libres, des divorces, doublée d'un changement de comportement des clients ... entraîne un accroissement sensible du nombre des actes et des contacts avec le client, et rend nécessaire l'analyse de l'organisation interne pour y trouver des opportunités de progrès

Le changement sensible des mentalités de la clientèle, par l'émergence des droits de la défense du consommateur et de l'environnement rend nécessaire la reconsidération de l'activité libérale du notaire selon une logique d' « entreprise » ;

une évolution en accélération, opportunité de redéfinition du notariat ?

Au-delà de la recherche d'une protection de son domaine réservé, le notaire ne doit-il pas s'avancer résolument en « terre inconnue » et se doter des armes pour y faire fortune ?

S'armer en dimension stratégique de « pilotage » de son entreprise, par la maîtrise des outils :

«marketing »

« d'aide à la décision »

S'armer en outils de management de son personnel ?

S'armer en outils de maîtrise de son organisation ?

Apprendre à prendre du plaisir et de l'intérêt tout au long de sa carrière à faire évoluer ces variables

Se différencier de ses concurrents ?

Mettre en place une « veille concurrentielle »

Mettre en place des stratégies d'alliances

Le faire savoir ?

Apprendre à communiquer vers le public, les instances, les concurrents, les partenaires,

Savoir susciter des demandes des clients auxquelles le notaire peut répondre

2. LA DEMARCHE QUALITE FOURNIT-ELLE UNE REponse AUX PROBLEMATIQUES DE LA RELATION ENTRE LE NOTAIRE ET SON CLIENT-CONSOMMATEUR ?

Elle prend en compte tous les niveaux de « clients » actuels et futurs, « externes » et « internes » et les priorités d'amélioration pour rester « efficaces »

Elle oblige à – et permet- l'adaptation du système de management aux évolutions de la profession ;

Elle propose un cheminement méthodologique à la fois « humain » et pragmatique, maîtrisé par les notaires : La démarche qualité a une âme et elle est pragmatique.

DEUXIEME PARTIE

COMMENT AMELIORER LA RELATION NOTAIRE - CLIENT / CONSOMMATEUR PAR LA DEMARCHE QUALITE ?

En mettant en œuvre une démarche collective et individuelle
Qui nécessite un changement culturel
Et comporte des conditions de réussite

1. Pourquoi s'engager collectivement dans une démarche qualité en 2004 ?

- Parce que les clients, les collaborateurs et les notaires eux-mêmes changent, il faut des réponses globales de la profession toujours mieux adaptées aux évolutions. En effet, l'on a vu, en première partie, que la relation entre le notaire et son « client-consommateur » évolue ces dernières années très rapidement, par conséquent, la profession se doit de répondre aux nouvelles exigences des clients-consommateurs de 2004, passer de la qualité juridique des actes à la qualité de service et faire la différence avec les autres professions.

- Parce que les notaires ont le souci de la rentabilité et privilégient la confraternité, certaines actions peuvent et doivent être menées ensemble

Comment s'y prendre ensemble?

Définir une stratégie commune

Mettre en place un pilotage de proximité

Développer et cultiver la dynamique de groupe

2. Pourquoi s'engager individuellement dans une démarche qualité ?

Parce que le métier de notaire c'est, avant tout pour chacun : écouter son client

Parce que la qualité ne se délègue pas et que ce sont les offices notariaux qui seront certifiés individuellement selon la norme ISO 9001 version 2000

Parce que les clients engagés en démarche qualité reconnaîtront immédiatement les notaires certifiés

Enfin parce qu'une entreprise certifiée se transmet beaucoup plus aisément, car elle est livrée avec « son mode d'emploi » : une organisation optimisée et décrite dans des documents tenus à jour

Comment manager la démarche au sein de l'office ?

Les principaux ingrédients :

→ Une direction volontaire, engagée personnellement prête à la remise en cause et disposée à montrer l'exemple

→ Un personnel loyal et compétent

→ Un ou des animateurs qualité pressentis

→ Des axes d'amélioration ou de progrès, ou des points forts à maintenir dans le temps

Beaucoup de Bon Sens, de simplicité et d'humour !

La recette les principales étapes :

→ Vérifier que les associés partagent les mêmes objectifs de progrès.

→ se former aux techniques et outils de la démarche qualité

→ Faire un diagnostic de départ, afin de repérer les zones de progrès et se mettre d'accord ensemble sur les objectifs à atteindre, assortis d'indicateurs de progrès regroupés en un « tableau de bord de la qualité ».

→ Avec les collaborateurs, on réfléchira ensuite aux actions qu'il sera nécessaire de conduire afin d'obtenir les améliorations souhaitées de ces indicateurs réunies dans un plan d'action de progrès.

→ Les actions de progrès nécessiteront la plupart du temps, par expérience, de « revoir » un « processus global » de travail, de façon à l'améliorer. On sera amené, bien des fois, à tout simplement repréciser le « qui fait quoi » (répartition des tâches, des fonctions, qui ont évolué au fil du temps, dérivé parfois) et « comment » de chaque activité élémentaire

→ Une fois qu'on aura vérifié les résultats, on reverra les objectifs en conséquence : nouveaux objectifs ? Amélioration des précédents ? Maintien des résultats ?

→ Et ainsi de suite...

Mais pour que le dispositif fonctionne correctement, c'est un véritable changement culturel qu'il convient d'opérer dans les mentalités du notariat. En effet, démarche par nature « paradoxale » en ce qu'elle s'appuie sur des injonctions du type « soyez spontanés, prenez des initiatives » on risque la double transaction contradictoire (dite de « double bind »). à chaque instant du type « Mais venez m'en parler auparavant .. » qui paralyse

UN CHANGEMENT CULTUREL

Un office notarial est un système composé de personnes interagissant de manière à produire des prestations juridiques.

En améliorer les performances suppose de définir des axes d'amélioration et de mettre en œuvre des processus opératoires rendus plus efficaces.

Selon la structure traditionnelle, l'office notarial classique est en général organisé en structure hiérarchique. Cette structure est chère, faite pour l'exécution. D'après Gérard KOCHERSPERGER, elle est basée sur l'**INTERDIT**. Elle limite les possibilités de l'organisation. La synergie est négative on limite la somme des compétences des acteurs à la capacité de traitement du hiérarque, qui doit être omniscient et omniprésent. Or, pour qu'un artefact se développe, il faut des valeurs d'action, donc une structure de compétence. Manager devient la capacité d'une direction à mettre en œuvre des savoirs et des compétences pour atteindre des objectifs partagés par les dirigeants transmis à l'équipe des collaborateurs. Il s'agit donc de développer des synergies positives, et non des valeurs d'antagonisme. (compétition, soumission, démission), qui sont les valeurs d'acteurs non socialisés d'une organisation (« socius » : le compagnon).

LES CONDITIONS DE REUSSITE

Rassurer par la cohérence de son comportement en tant que notaire, et agir sur la motivation de l'équipe, surtout COMMUNIQUER sur la démarche, sur les objectifs de l'office.

EN CONCLUSION :

La démarche qualité ne vise pas seulement la qualité juridique des actes (non remise en cause) mais la qualité relationnelle notaire-client, notaire-collaborateurs, en analysant des processus « socio-affectifs » et non plus seulement « opératoires ». Tout comme la médiation, elle demande de la part des notaires l'apprentissage de techniques, de méthodes, de nouvelles connaissances théoriques et comportementales. En aucun cas, elle ne peut se résumer à une collection de procédures écrites et d'invidus au garde-à-vous. Le NOTAIRE, par ses valeurs, son éthique, mettant naturellement de tout temps, la personne au centre de ses processus, est particulièrement avantagé en la matière. Et en ce sens, à condition de se former à la « matière humaine » et non plus seulement « juridique », est CONDAMNE à la réussite !!!



Muriel CLABAULT

Notaire (création d'Office) et médiateur

LE NOTAIRE JURISTE DE L'ENTENTE

MEDIATION ET CONCILIATION

La problématique de la relation entre le client et le notaire est le reflet de la crise de confiance plus générale du citoyen par rapport au système judiciaire et juridique.

Le client se métamorphose en consommateur du droit dans une posture de méfiance face au professionnel ou du co-contractant. Dans les relations contractuelles, le doute quant à la véracité des dires affaiblit la foi dans le contrat.

Nous constatons un vacillement de l'autorité de la chose jugée due notamment à l'incertitude de l'exécution et à un défaut d'adhésion face à une décision venant de l'extérieur.

La peur du conflit et la difficulté à le gérer amènent le justiciable à se tourner soit à l'excès vers le judiciaire, soit en raison des coûts, lenteurs et aléas de la justice, vers les modes alternatifs de règlement des conflits (MARC ou ADR).

Un courant de pensée européen représenté par Monsieur MONTI, tend à faire croire que déréglementer la profession de notaire faciliterait la libre circulation des services au profit du consommateur. Ceci dénote une méconnaissance de notre rôle social dans le domaine du consensuel et de notre mission de service public.

Parallèlement, selon plusieurs recommandations de la commission européenne aux états membres, la médiation doit être un mode privilégié de règlement amiable des conflits, afin que le citoyen s'approprie le litige et le processus de règlement ainsi que la responsabilité de la solution adaptée à sa situation particulière.

Cette orientation vers les MARC répond à un impératif d'efficacité posé par la convention européenne des droits de l'homme et la jurisprudence de la Cour de Justice de Strasbourg qui reconnaissent un droit à une justice équitable et impartiale rendue dans un délai raisonnable.

L'efficacité des MARC est conditionnée par l'honnêteté, la qualification, l'expérience, la formation et les garanties d'indépendances des médiateurs. De sorte que voient le jour, tant un code européen de médiation adopté le 6 avril 2004, que des textes nationaux réglementant la formation des médiateurs familiaux et prévoyant un agrément des centres de formation. Des projets de réglementation des médiations civiles et commerciales sont à l'étude.

Au niveau de notre profession, la Conférence des Notariats de l'Union Européenne a affirmé dans plusieurs prises de position, la place privilégiée du notaire dans ces modes de résolutions amiables des conflits et en particulier en tant que médiateur.

L'adoption, par l'Assemblée de Liaison des Notaires de France de décembre 2003, de nombreux vœux relatifs à la formation et à la création de structures régionales et nationale de médiation, dénote la volonté des notaires d'être acteurs dans la médiation.

En France, la médiation a été introduite dans notre système procédural par la loi du 8 Février 1995 sur la conciliation et la médiation judiciaire.

La médiation familiale est aujourd'hui spécialement consacrée par la loi du 4 Mars 2002 sur l'autorité parentale, la loi du 26 Mai 2004 portant réforme du divorce et bientôt par la future réforme des successions.

Les pouvoirs publics incitent au recours à la médiation dans le but de désengorger les tribunaux, de permettre la pacification et la rapidité dans la résolution des conflits.

Chaque jour dans nos études, nous concilions les parties, nous aplanissons les conflits et aboutissons à l'élaboration de l'accord par la signature de l'acte authentique. Certes, nous pouvons être tentés d'affirmer que nous pratiquons chaque jour la médiation, que nous sommes des médiateurs naturels.

La loi et le consommateur font la différence entre conciliation, médiation et arbitrage.

Dans l'arbitrage, l'arbitre tranche et décide pour et à la place des partenaires, tel un juge.

Dans la conciliation, le tiers donne son avis, conseille, influence par ses valeurs. Il essaie de convaincre, il réprimande, il donne sa position. Le conciliateur a donc une responsabilité dans l'émergence de la solution à laquelle il prend part activement. Le but unique est la conclusion de l'accord qui sera le résultat de compromis, de concessions et de renoncements réciproques. Aucun des partenaires ne sera véritablement gagnant.

En médiation, le tiers est un facilitateur de parole qui va aider les personnes à trouver elles-mêmes la solution qui leur convient mutuellement. La recherche sera celle d'une solution satisfaisant l'intérêt commun des partenaires où aucun ne perd ni ne renonce, où chacun est gagnant. Cette posture gagnant gagnant a donc pour effet de vider le conflit et d'apaiser les relations entre les partenaires. Au delà de la solution, la médiation s'attache donc aussi à recréer et à améliorer la communication pour permettre aux partenaires de s'entendre également dans l'avenir.

Notre pratique actuelle et quotidienne est de la conciliation et non de la médiation.

Quelles sont la place et l'avenir du notaire dans ce contexte des MARC ?

ENONCE DE LA PROBLEMATIQUE

Historiquement, notre statut est fondé notamment sur notre fonction de magistrat de l'amiable et de conciliateur. Le conseiller REAL tenait déjà ces propos lors de l'adoption de la loi du 25 Ventôse an XI : « ...conseils désintéressés des parties aussi bien que rédacteurs impartiaux de leurs volontés, empêchent les différents de naître entre les hommes de bonne foi, et enlèvent aux hommes cupides, avec l'espoir de succès, l'envie d'élever une injuste contestation. Ces conseils désintéressés, ces rédacteurs impartiaux, cette espèce de juges volontaires ... sont les notaires ».

Avec l'émergence des MARC, d'autres professionnels investissent ce champ du règlement amiable du conflit.

A l'avenir, le risque est que la résolution des conflits familiaux, émergeant lors de divorces, de séparations ou de successions, relève dans l'esprit des clients et des magistrats de la compétence de ce nouveau spécialiste désigné par la loi : le médiateur familial.

La tendance est aussi celle de l'extension de la médiation à tout litige civil ou commercial.

Nous sommes déjà confrontés dans nos études au désir du client de recourir à la médiation.

Lorsque dans un conflit, les intérêts opposant les partenaires sont tant patrimoniaux qu'extrapatrimoniaux, le médiateur s'intéresse à la situation prise dans sa globalité. Il n'est pas possible de segmenter ces aspects étroitement et indubitablement imbriqués.

Prenons l'exemple du divorce et de la séparation. Les intérêts opposés concernent tant les biens et leur partage que la nouvelle organisation du rôle parental.

La médiation est globale et porte sur tous ces aspects.

Le médiateur propose comme objectifs sur les plaquettes publicitaires : la redéfinition des responsabilités parentales et le partage du patrimoine.

En matière successorale, la médiation commence déjà à être proposée sur le terrain et fera partie des prochains programmes de formation. Dans un colloque de médiation familiale qui a eu lieu en juin 2004 à Lille, nous avons rencontré des médiateurs qui envisagent la médiation successorale plus largement qu'au seul litige survenant lors du décès. La médiation intervient en amont dans l'optique de la transmission anticipée du patrimoine. Le médiateur la qualifie d'ailleurs de « médiation transmission ». L'exemple qui nous a été donné concernait une médiation en cours portant sur la donation d'actions d'une holding. Et il s'agissait d'une co-médiation avec « un spécialiste en gestion du patrimoine » (dixit).

Chacun a saisi les problèmes qui se posent à nous en termes d'enjeux ...

Il nous serait possible de continuer le scénario et de remplir cette page blanche.

Mais là n'est pas notre objectif ni pour l'instant ni pour l'avenir.

Nous pouvons ensemble prendre une autre page et chercher les solutions.

C'est ce que nous vous proposons.

PROPOSITIONS DE SOLUTIONS

Notre profession doit se placer dans cette dynamique de transformation et d'évolution sociologique.

De par notre rôle historique et social de conciliateur, le notaire doit répondre à cette demande croissante du client et à cette volonté politique affirmée de régler conventionnellement les litiges par la médiation.

Il nous faut aussi, ensemble et chacun d'entre nous, maintenir et réinventer ce rôle social de conciliateur fondu dans notre activité de rédacteur d'actes et de conseil.

1. LA MEDIATION : UN NOUVEAU SERVICE DANS LE NOTARIAT

La médiation est une forme réactualisée de la conciliation innovée par les sciences sociales. Elle entre dans l'éthique et la posture du notaire, tiers impartial à la recherche du consensus.

Au-delà des enjeux que nous avons exposés dans la problématique, notamment en raison de la médiation globale, pourquoi et quel intérêt de pratiquer la médiation ?

a) Proposer une médiation, c'est éviter le procès-verbal de difficultés ou c'est proposer en dernier recours une alternative à celui-ci.

b) Proposer la médiation, c'est proposer un service complémentaire en droite ligne de notre fonction de conciliateur.

c) Faire de la médiation judiciaire, c'est permettre un lien et une collaboration avec les magistrats.

d) Et enfin, la médiation dans le notariat, c'est valoriser l'image de la profession toute entière à l'écoute de la nouvelle demande des citoyens et c'est communiquer sur notre fonction de juriste de l'entente.

2. CHACUN D'ENTRE NOUS DOIT SE PERFECTIONNER DANS L'ART DE LA CONCILIATION

Pourquoi ?

D'abord, pour mieux prévenir et guérir les conflits entre nous et les clients ?

Une mauvaise communication entre notaire et clients génère malentendus et préjugés, d'où une méconnaissance de l'autre, des incompréhensions réciproques et plus généralement une mauvaise presse.

Ensuite, parce que nous devons être plus efficaces qu'hier dans le règlement amiable des conflits.

A titre d'exemple, l'insertion de la médiation dans les mesures provisoires de la procédure de divorce incite au règlement conventionnel. La réforme des successions aura le même objectif.

Faveur est donnée à la liquidation du régime pendant le cours d'instance ou à l'issue de la procédure dans un délai encadré. Nous devons être rapides et efficaces. Le but du législateur est d'apaiser les conflits familiaux et d'éviter leur cristallisation. Nous allons rencontrer nos clients à un moment très proche de la rupture où les tensions et la charge affective sont encore très vives et douloureuses. Bien souvent à cette phase, nous constatons un décalage entre les époux quant au deuil du couple. Celui qui reste dans l'espoir de reconstruire freinera l'aboutissement de la procédure ou du partage. Tant que le conflit existe, le lien reste.

Nous leur demandons de trouver un accord sur le partage des biens alors qu'ils ne sont qu'au stade du bilan conjugal. Toutes les tensions se portent sur les biens et les enfants qui sont les catalyseurs du conflit. L'expression de la souffrance se fait différemment selon les individus : certains sont revendicatifs ou d'autres laissent faire. Notre tâche sera difficile et il nous faudra manier les techniques de conciliation et de gestion du conflit d'une main de maître.

Enfin, parce que le client souhaite une solution appropriée aux éléments spécifiques de sa situation.

La solution doit être de nature à concilier les deux intentions dans leurs grandes lignes.

Il faut éviter une simple conciliation « conciliation-moitié moitié » ou une « conciliation moralisatrice », voire même une « conciliation-allons, voyons » ou une « conciliation oubliez- tout ». Ce ne sont là que des solutions de facilité qui ne touchent pas au fond du problème.

3ENT – NOUS DEVONS COMMUNIQUER SUR NOTRE ROLE SOCIAL DE CONCILIEUR

La conciliation fait partie de nos fondements et de notre mission. Cela marquait, il y a encore peu de temps, notre spécificité par rapport à d'autres professionnels du droit.

Il faut réactiver dans la conscience du client notre rôle social de conciliateur et de juriste de l'entente

Faisons le savoir :

Le notaire est le juriste de l'entente.

Comment aboutir concrètement à la mise en place de ces solutions ?

ANALYSE CONCRETE DE LA MISE EN PLACE DES SOLUTIONS PROPOSEES

I – FORMONS NOUS A LA FONCTION DE MEDIATEUR.

Dans chaque étude, il devrait y avoir un médiateur, notaire ou collaborateur, qui puisse offrir ce service.

La formation à la médiation (civile, commerciale, sociale, ...) n'est pas réglementée. Il est souvent proposé un cursus d'environ 120 heures.

Seule la formation de médiateur familial est régie par un diplôme d'état dont l'obtention est nécessaire pour être nommé par les tribunaux dans le cadre des médiations judiciaires.

La durée et la composante de la formation en médiation familiale ?

Cette formation doit être suivie dans un centre agréé. Les établissements de formation ont déposé leur dossier d'habilitation ou sont sur le point de le faire.

Si vous souhaitez commencer une formation, il est préférable d'attendre la sortie des agréments pour septembre 2005 et de la suivre dans un centre habilité.

Comment pratiquer la médiation dans nos études ?

Le processus au sein de l'étude

Dans un dossier où la communication semble bloquée ou parasitée par des aspects émotionnels et relationnels, le notaire peut proposer à ses clients de mettre en place une médiation ou même répondre à leur requête, le process étant aujourd'hui médiatisé.

Si cela lui semble possible, même si cette démarche pourrait sembler plus facile à introduire dès le début du dossier, il pourra la pratiquer lui-même. Dans le cas contraire ou si le notaire n'est pas médiateur, il peut passer le relais à un collaborateur ou à un confrère médiateur.

L'accord de médiation

Au début, un consentement à la médiation est signé par les partenaires et le médiateur. Il fixe les règles du processus (confidentialité, mode de communication, durée, coût, etc).

A l'issue de la médiation, un protocole est signé entre les partenaires reprenant les points d'accord, les simples vœux, les engagements de payer de faire ou de régulariser un acte.

Des interrogations restent sur la valeur juridique de l'accord, sa force exécutoire et la responsabilité du médiateur.

Les actes notariés découlant de l'accord de médiation

Si le médiateur est nommé par le tribunal ou intervient à l'initiative d'un confrère dans le cadre d'un partenariat, le médiateur se limitera à la mission de médiation et à elle seule, telle que définie par le juge ou par le confrère. Dans cette affaire, il s'interdira bien évidemment de se positionner en qualité de notaire, conseil et rédacteur des actes découlant de l'accord de médiation.

Par contre, et hormis ces hypothèses, il est évident que le notaire pourra formaliser aussi bien l'accord de médiation que les actes en découlant.

On ne peut pas suspecter le notaire d'avoir perdu son impartialité avec les parties du fait qu'il ait mené préalablement une médiation avec elles. La neutralité est un point commun à la profession de notaire et à la fonction de médiateur.

Faisons le parallèle avec un service de négociation immobilière, ou de conseil en gestion du patrimoine. La rédaction de l'acte notarié découle de ces prestations et il n'y a pas plus d'incompatibilités.

Ensuite, il serait prohibitif d'interdire au notaire qui a mené antérieurement une médiation d'instrumenter pour l'une ou l'autre des parties dans une affaire ultérieure et différente sauf bien évidemment l'hypothèse de l'envoi de la médiation par un confrère. Dans ce dernier cas, le respect de la confiance accordée par la collaboration interdit bien évidemment au médiateur d'agir ultérieurement en qualité de notaire avec les clients envoyés par le confrère. Il s'agit de pures règles d'éthique.

Les locaux

La médiation pourrait avoir lieu dans les études ou dans des centres notariaux de médiation.

Ces derniers dépendraient du Conseil Régional des Notaires chargé du développement.

La question de la médiation au sein de l'étude peut susciter des divergences d'opinions sous prétexte de confusion des rôles.

Nous rappelons que la médiation est une fonction et non une profession. C'est une forme renouvelée et modernisée de la conciliation par l'apport des sciences sociales. La conciliation constitue un des fondements de notre mission. Comment pourrait-il y avoir volonté de distinguer et séparer une fonction complémentaire à notre mission ?

La médiation peut se pratiquer dans l'étude et doit se faire dans une pièce bien identifiée comme espace de médiation spécialement aménagée à cet effet. Des fauteuils confortables autour d'une table basse centrale permettent le climat de confiance, de sécurité et d'échanges.

Les activités de gestion de patrimoine, de négociation immobilière ou d'expertise (art 1116 NCPC pour les divorces contentieux, expert immobilier) sont bien pratiquées dans nos offices. Nous avons des règles déontologiques limitatives quant au lieu de réception de la clientèle. Il n'est pas concevable de faire une médiation au domicile d'un des époux ou à la mairie.

Dans d'autres pays (Québec, Belgique), le médiateur, qu'il soit notaire ou avocat, pratique la médiation dans son étude ou son cabinet et il est soumis aux règles de déontologie de son ordre.

Monsieur Stéphane NOEL, conseiller du Ministre de la famille, a reçu M.J.N. au sujet de la médiation en décembre 2003. Il nous a affirmé qu'il ne voyait pas d'inconvénients à une médiation dans les locaux de l'étude et qu'il veillerait à ce que le notariat ne soit pas bloqué à cet égard par les avis élaborés par le Conseil Consultatif National de la Médiation Familiale (CCNMF).

Le maillage géographique des études permet d'assurer le service de proximité dont la médiation a besoin pour un service proche des familles et c'est là une de nos forces.

La médiation hors étude servirait d'ailleurs le lobbying de quelques médiateurs familiaux issus du champ social.

II – FORMONS NOUS AUX TECHNIQUES DE COMMUNICATION ET A LA GESTION DU CONFLIT POUR UN SERVICE SUR-MESURE, POUR PERFECTIIONNER NOTRE ROLE DE CONCILIATEUR ET POUR MIEUX GERER LES SITUATIONS DIFFICILES

Au-delà de l'utilité dans la relation avec notre client, cette formation est aussi utile dans toute interaction, que ce soit avec les associés, les collaborateurs et les interlocuteurs divers que nous rencontrons dans notre activité.

1ent – Formation aux techniques de communication

La communication entre deux ou plusieurs personnes est quelque chose de complexe qui explique que l'on peut rencontrer de réelles difficultés à se comprendre

L'écoute est difficile et nécessite un apprentissage car chacun de nous a ses filtres et ses cadres de références à partir de ses perceptions, de son histoire, de sa culture, de son milieu social, de ses croyances religieuses ou morales. Ce cadre de références propre à chacun nous influence pour observer, analyser, agir. Il peut constituer un obstacle pour comprendre l'autre qui n'a pas le même cadre de référence.

Ce filtre amène interprétation, association d'idées, sélection de l'information, jugement, écoute distraite, etc.

Dans l'exercice de notre fonction, nous avançons notre position neutre et impartiale. Cela ne doit pas être seulement un concept mais doit être aussi une réalité consciente et quotidienne de notre pratique.

Or, l'impartialité n'est pas innée en raison des filtres évoqués ci-dessus.

Dans un divorce, ou tout autre type de dossier, ne vous a-t-il jamais été fait le reproche de faire alliance avec l'autre partie ?

Une formation aux outils de communication et à l'écoute permet d'amener à une impartialité consciente. Nous avons chaque jour besoin de ces outils.

Des modules courts (relation et communication, écoute de 4 à 6 jours) et des formations de moyennes durées sont proposées dans les facultés de psychologie ainsi que dans les centres de formation en relations humaines et communication.

Déjà, à l'Université du Notariat de Jouy-en-Josas, deux séminaires ont été proposés cette année et seront renouvelés :

- l'un relatif à la maîtrise de la parole en situation professionnelle (4 jours)
- le second relatif au management et à la relation clients (2 jours)

2ent – Formation à la gestion du conflit

La gestion du conflit demande l'apprentissage de techniques, de méthodes et de connaissances au-delà du talent personnel de ceux ayant des aptitudes particulières de négociation.

Comment développer des attitudes personnelles et des modes de communication qui facilitent la négociation et la concertation ?

L'objectif d'une formation en gestion de conflit est de :

- prendre conscience des facteurs personnels qui traversent toutes les situations de conflit
- analyser les structures des conflits et, en parallèle, les composantes d'un processus de négociation
- découvrir, expérimenter, renforcer les attitudes négociatrices

Un exemple : En situation de conflit et devant le reproche, il ne faut jamais se justifier.

Se justifier a des effets négatifs dans la relation :

- c'est donner à l'autre un pouvoir sur soi et se mettre en situation d'infériorité,
- c'est aller dans le passé au lieu d'être dans l'instant présent de recherche constructive d'une solution.
- c'est inviter l'autre à entrer dans l'escalade des reproches.
- c'est le risque d'aller ensuite soi-même dans le registre du reproche par un jeu de donnant donnant

Dans une telle situation, l'important est de reconnaître l'interlocuteur dans l'expression de ses sentiments (il y a 4 catégories de sentiments : colère, peur, tristesse, joie).

Je vois que vous êtes en colère. C'est difficile pour vous.

Cela aura un effet de ventilation. En essayant de faire taire les sentiments de l'interlocuteur, cela aurait l'effet inverse de les amplifier.

A l'expression d'un sentiment se joint toujours un besoin non satisfait qu'il conviendra de rechercher et d'exprimer pour que l'interlocuteur se sente entendu et reconnu.

Dans un rôle de conciliateur, vous allez poser en préambule des règles, c'est-à-dire un cadre, qui permettront de mettre en place un climat de confiance et de collaboration.

Reprise du même exemple :

Pour éviter le jeu des accusations et justifications en escalade, vous allez poser la règle selon laquelle chacun parlera de soi et non de l'autre ou à sa place. L'utilisation du message JE est indispensable et de rigueur. Cette règle vous aidera à amener les personnes vers une relation plus authentique car elles exprimeront chacune leur vécu personnel.

Elles se sentiront entendues et reconnues. Cela aura un effet de catharsis et donc un effet apaisant. Les tensions se libéreront.

Cette règle permettra la mise en place d'une relation où il n'y a pas de perdant face à un gagnant.

Vous inviterez également les personnes à être dans l'instant présent (c'est dit-on « l'ici et maintenant ») et non à se replonger dans le passé où les griefs et les reproches vont resurgir.

Le but sera ainsi de transformer les griefs en demandes et donc de passer d'une relation stagnante et de défiance à une relation dynamique de confiance et donc constructive vers une solution.

Vous reprochez cela à M, mais quelle votre demande ? Qu'est ce que vous souhaitez ?

Lorsque l'un des partenaires formule une demande à l'autre, il lui reconnaît la possibilité de s'exprimer et il ouvre un espace de dialogue et d'échange.

Une formation en communication et en gestion du conflit demande un effort de volonté.

Ce savoir faire est ainsi utile pour aboutir à une solution juste et équitable, en tenant compte à la fois de la raison et du sentiment, et à la fois du droit et du non-droit.

CONCLUSION

Le droit est au service de l'homme et les réunit dans une même citoyenneté.

La communication libère les parties de leurs châteaux-forts juridiques respectifs

Elle constitue un pont entre les hommes pour le passage d'une position de méfiance à une fraternité de confiance.



Cathérina MAKOSSO

Notaire assistant à Paris

SITUATION HORS DES FRONTIERES

Une grande diversité de types de notaires existe de par le monde, que l'on peut classer en trois catégories :

- ceux des pays de droit latin,
- ceux des pays fortement imprégnés du droit latin tout en résistant à une autre influence,
- ceux des pays anglo-saxons.

Nous ne parlerons que des deux premiers cas et non des pays anglo-saxons dans lesquels il n'existe pas de notaire au sens français du terme, l'acte authentique tel que nous l'entendons y étant inconnu.

Le notaire joue un rôle plus ou moins important dans la protection du consommateur selon les pays.

Après un état des lieux des dispositifs de protection du consommateur, nous ferons un tour d'horizon des pratiques en vigueur dans d'autres pays, pourtant de tradition latine, qui ont instauré d'autres rapports avec les consommateurs, notamment à cause d'une tarification différente ayant des implications intéressantes directement ou indirectement le consommateur.

Le notariat latin peut-il s'en inspirer pour améliorer la relation avec le consommateur et renforcer la protection de ce dernier ?

Ce n'est pas parce que le système actuel fonctionne bien qu'il ne peut pas être amélioré.

C'est la question à laquelle nous tenterons de répondre après avoir survolé un nombre significatif de pays.

I – LES NOTARIATS FACE AUX CONSOMMATEURS

Le notaire a une mission de service public : il est investi d'une partie du pouvoir de l'Etat pour assurer le service public de l'authenticité des conventions.

L'authenticité garantit ainsi la protection du consommateur en ce qu'il en découle une date certaine, une force probante et une force exécutoire.

Si l'acte authentique bénéficie d'une reconnaissance à l'échelon européen, on constate qu'il n'en va pas de même pour le consommateur puisque le droit communautaire n'en donne pas de définition précise. Selon les décisions, directives, règlements ou conventions, on parle soit d'usagers, soit de contractants, soit d'utilisateurs ou de clients.

C'est pourtant la définition du consommateur qui détermine le champ d'application de la législation destinée à le protéger.

Alors que la CJCE interprète la qualité de consommateur d'une manière restrictive, les textes communautaires mentionnent « toute personne physique qui (...) agit à des fins qui n'entrent pas le cadre de son activité professionnelle » (Directive numéro 93/13 du 5 avril 1993 et numéro 97/7 du 20 mai 1997 sur les contrats à distance).

Plusieurs lois visent à assurer l'information donc la protection des consommateurs tant en Europe qu'au Québec, pays imprégné par le droit latin.

Quant aux autres pays, notamment ceux de l'Afrique subsaharienne, où le consumérisme n'est pas encore très développé, le droit de la consommation est régi par les dispositions du droit civil et du droit pénal auxquelles nos lecteurs sont renvoyés.

A – L'information, un véritable outil de protection du consommateur

Le notaire est tenu à une obligation de conseil impartial à l'égard de toutes les parties au contrat et doit veiller au bon équilibre de ce dernier afin de garantir la protection des consommateurs.

Le formalisme imposé dans certains domaines est protecteur de la volonté de l'individu en garantissant son libre consentement. Le consommateur de droit s'engage ainsi en toute connaissance de cause.

La présence du notaire, professionnel qualifié, missionné par l'Etat pour authentifier les contrats et assurer la sécurité juridique, est protectrice des personnes qui contractent.

1°) La réglementation

Il faut rappeler que le consommateur français bénéficie en matière juridique et institutionnelle d'une situation plus favorable que celle des autres consommateurs européens, grâce à un droit de la consommation plus protecteur que celui de la plupart des autres pays et ce depuis l'instauration du Code civil avec les articles 1641 à 1648 du Code civil, qui portaient dès 1804 sur la garantie des vices cachés.

Le droit de la consommation s'est formé par couches successives et a abouti au vote de la loi du 26 juillet 1993 portant création d'un code de la consommation.

Aucun pays étudié n'a, comme la France, adopté de code de la consommation, qui est sans doute l'outil juridique le plus protecteur de l'Union Européenne.

a) Au niveau européen

L'efficacité internationale de l'acte authentique doit amener le consommateur à privilégier le recours à ce type d'acte :

L'acte authentique a une efficacité certaine de par la reconnaissance au niveau international de sa force exécutoire et de sa force probante.

La convention de Bruxelles du 27 septembre 1968 modifiée en 1978 et complétée par un règlement adopté par le Parlement européen le 30 mars 2004, applicable en matière civile et commerciale, lui confère, dans les pays de la Communauté Economique Européenne, force exécutoire hors du territoire sur lequel il a été établi, lui assurant ainsi une efficacité internationale.

On évite ainsi l'exequatur, ce qui ne peut que profiter au consommateur.

Vers la construction d'un droit communautaire :

Depuis le Traité de Maastricht signé en 1992, la Commission Européenne ambitionne de construire un droit communautaire pour que les consommateurs des Etats membres puissent participer directement au marché intérieur. Aussi, plusieurs directives visant soit les intérêts économiques du consommateur, soit la sécurité de ce dernier, ont été adoptées pour parvenir à cet objectif, dont les principales seront ci-après relatées.

Du reste, en 2002, la Commission Européenne s'est engagée à garantir au consommateur un haut niveau de protection, à appliquer de manière effective les règles de protection existantes et à associer les associations de consommateurs aux politiques communautaires.

b) Cas du Québec

De par sa situation géographique, le Canada subit l'influence des Etats-Unis qui ont été les premiers à proclamer une Déclaration des Droits des Consommateurs formulée en 1962 par le Président Kennedy.

D'une manière générale, en Amérique du Nord, le droit de la consommation est bien plus développé qu'en Europe et la jurisprudence est très protectrice du consommateur.

B – Le notaire, un véritable acteur de la protection du consommateur

Les notaires des pays de tradition latine sont des officiers publics ayant reçu délégation de l'Etat pour remplir une mission de service de service public.

Pour cette raison, l'accès à la profession requiert des conditions spécifiques dont une formation particulière de haut niveau.

L'installation en tant que notaire professionnel libéral est strictement réglementée et soumise à des restrictions, ce qui empêche donc les prestataires incompetents ou peu qualifiés d'offrir leurs services. Voilà une première garantie appréciable pour le consommateur.

Dans les systèmes juridiques des Etats membres de l'Union Européenne et du Québec, les notaires tiennent auprès du consommateur un autre rôle : ils sont des organes de l'administration de la justice préventive.

1°) Le notaire comme médiateur, arbitre ou conciliateur

Dans le cadre de ses fonctions, le notaire est amené à faire de la « médiation » : il apaise et résout les différends familiaux, patrimoniaux, sociaux ou économiques et financiers portés devant lui ; il propose une solution aux parties dans leur intérêt commun et confère une force particulière à l'accord intervenu en tant qu'officier public témoin.

La médiation englobe ici à la fois le conseil, la négociation, la conciliation, l'acte notarié, le règlement contractuel des conflits et l'établissement de compromis. Ce terme générique couvre donc des domaines différents concernant la prévention des litiges d'une part et le règlement des litiges d'autre part.

a) En Europe

Le notariat européen s'interroge pour savoir dans quelle mesure il doit s'intéresser au droit de la protection des consommateurs et apporter sa contribution à ce réseau extrajudiciaire.

Des pays européens cités, outre la Belgique, où le notaire peut avoir d'autres activités comme la médiation et la prévention de conflits, principalement en matière familiale, c'est probablement l'Allemagne qui a la politique la plus développée à ce sujet :

En Allemagne, la médiation est un instrument de la fonction notariale préventive des litiges.

Des campagnes d'information ont été mises en place pour montrer au public les alternatives de la médiation par rapport à une procédure judiciaire.

b) Au Québec

Le rôle de médiateur du notaire est mis en avant et présenté dans les brochures relatives à la profession au même titre que ses autres fonctions.

Les notaires jouent un rôle important et la Chambre n'hésite pas à le faire savoir aux consommateurs, notamment par le biais d'un spot largement diffusé à la radio.

L'Institut de Médiation et d'Arbitrage du Québec (I.M.A.Q.), créé en 1977, a pour mission de faire connaître et de promouvoir les méthodes non judiciaires de règlement des conflits en partenariat avec la Chambre des Notaires du Québec, l'Ordre des comptables agréés du Québec, l'Ordre des évaluateurs agréés du Québec, l'Ordre des ingénieurs du Québec.

La Chambre des Notaires en est le partenaire principal, alors que les notaires français ne sont pas partenaires du Centre de Médiation et d'Arbitrage de Paris (CMAP).

Du reste, le Québec mène une importante politique d'information à l'égard du public pour expliquer les avantages de la médiation et pousser à l'insertion d'une clause de médiation et/ou d'arbitrage dans les contrats.

Une campagne d'envergure a été lancée à ce sujet en septembre 2002 avec pour slogan :

« Servez votre cause, exigez la clause ! », suivi d'un modèle de ladite clause.

2°) Le notaire, un professionnel libéral indépendant sous contrôle

Le notaire est un professionnel libéral indépendant par rapport au pouvoir qui le nomme.

Cependant, une telle indépendance ne signifie pas que le notaire peut agir à sa guise.

D'une part, les conditions d'accès à la profession plutôt restrictives permettent de faire un premier contrôle de l'aptitude personnelle et technique nécessaire à l'exercice de la fonction.

D'autre part, étant indépendant, le notaire n'engage pas, comme les fonctionnaires, la responsabilité de l'Etat mais sa propre responsabilité : il en découle l'obligation d'adhérer à une garantie collective obligatoire organisée au profit de la clientèle, dans certains pays, ou de souscrire un contrat d'assurance de responsabilité civile dans les autres pays.

Dans les pays d'Europe de l'Est, la différence essentielle entre la période socialiste et la période actuelle repose sur la responsabilité qui est désormais celle du notaire en tant que professionnel libéral et qui n'existait pas à l'époque où le notaire était fonctionnaire de l'Etat.

C – Les associations

a) Au niveau européen

* Les associations de consommateurs

Les consommateurs sont plutôt bien représentés en Europe.

* Les associations de notaires

Des associations de notaires intéressent indirectement les consommateurs :

L'Association des Notaires des Métropoles Européennes (A.N.M.E.) et la C.N.U.E.

b) Au Québec

De nombreuses associations oeuvrent pour sauvegarder les droits des consommateurs. Les principales figurent dans le rapport.

II – LE CONSOMMATEUR FACE A DES NOTARIATS DIFFERENTS

Si la mission de service public est un point commun entre les notariats des pays de tradition latine, ceux-ci diffèrent quelque peu à certains égards.

A – Les pays européens de tradition latine et les pays baltes

(Italie, Allemagne, Belgique, pays baltes et Roumanie)

On trouve des notaires équivalents aux notaires français dans presque tous les pays de droit romano-germanique influencés par le Code civil napoléonien.

L'exception portugaise

Le notariat portugais, pourtant de tradition latine, constitue actuellement une exception au modèle de notariat de type latin : il a perdu la caractéristique de profession libérale en 1956 et a subi peu à peu une véritable « fonctionnarisation », qui l'a progressivement éloigné du modèle de profession libérale.

La Suisse

En Suisse, le notariat diverge fondamentalement d'un canton à l'autre. Les fonctions de notaires sont tantôt confiées à des indépendants sur le modèle du notariat latin, tantôt à un corps de fonctionnaires. Certains cantons connaissent également un système mixte où la compétence des notaires indépendants coexiste avec celle des fonctionnaires. C'est cependant le notariat latin qui tend à gagner du terrain.

Les cantons de Vaud et de Genève, entre autres, appliquent la formule du notariat latin comme de nombreux pays membres de l'Union européenne : détenant son pouvoir de l'Etat qui le nomme, le notaire agit en qualité d'officier public mais les prérogatives que l'Etat lui confère n'en font pas un fonctionnaire et ne compromettent en rien son indépendance.

Si des différences existent entre les règles propres à chaque Etat, une constante demeure commune à tous et caractérise la plupart des notariats européens : la mission de service public.

1°) Le notaire remplit une mission de service public de l'authenticité au service du consommateur

Le notaire conseille les parties de façon indépendante et impartiale. Ses fonctions sont déléguées par l'Etat, même si la profession n'est pas encadrée hiérarchiquement au sein de l'administration publique.

2°) Conséquence directe de la mission de service public : le tarif imposé pour les actes relevant du monopole

Les tarifs des notaires sont limités, voire imposés, dans les Etats européens étudiés, alors que dans la plupart des États membres de l'Union Européenne, les honoraires appliqués par les autres professionnels libéraux sont négociés librement entre les prestataires et leurs clients.

L'imposition du tarif a cependant des limites, notamment l'imposition du tarif peut être négative pour la concurrence car cela réduit fortement les avantages que les marchés concurrentiels présentent pour les consommateurs.

Il est à noter qu'en Suisse, on perçoit une évolution dans le domaine des tarifs avec la Commission fédérale de la concurrence qui souhaite remplacer les tarifs des notaires par des recommandations sur les tarifs horaires.

Cela apportera-t-il quelque chose au consommateur ? Probablement pas .

La suppression d'un tarif imposé pourrait aboutir à rompre l'égalité de traitement entre les consommateurs. Elle pourrait aussi masquer des opérations de publicité également interdites.

3°) Conséquence indirecte de la mission de service public : l'interdiction de faire de la publicité

Il apparaît que tous les pays de l'Union Européenne interdisent aux notaires de faire de la publicité, à l'exception de l'Allemagne et de l'Autriche, où l'interdiction a été assouplie mais où la profession reste soumise à la législation générale interdisant la publicité trompeuse ou mensongère.

L'interdiction de faire de la publicité peut se justifier par le fait que les consommateurs éprouvent souvent des difficultés à évaluer les informations relatives aux services offerts par les notaires et ont donc besoin d'une protection particulière face à des allégations qui pourraient être trompeuses ou mensongères.

L'interdiction de la publicité ne signifie pas pour autant l'absence de concurrence

On peut penser que les règles concernant les restrictions en matière de publicité risquent de supprimer ou restreindre la concurrence entre les notaires.

Il n'en est rien : la concurrence existe tout de même mais se fait alors sur des critères autres que le coût de l'intervention.

Le consommateur fera alors le choix de son notaire sur la qualité du service rendu ou sur la recommandation d'un tiers lui-même satisfait de la qualité des services.

D'où l'intérêt d'améliorer la qualité du service, sur des critères de compétence, de disponibilité, de confiance.

D'où l'importance de développer des normes de qualité pour se démarquer de ses concurrents, non pas par le prix de ses services, mais par un service supérieur en qualité et en rapidité.

L'interdiction de la publicité autorise néanmoins la tenue de campagnes destinées à promouvoir la profession

Il apparaît que ces campagnes sont insuffisantes.

L'Allemagne et la Belgique sont les pays dans lesquels les consommateurs entretiennent avec les notaires de solides relations de confiance et où la fonction est très respectée.

Peut-être cela tient-il au fait que la profession est bien connue des consommateurs en Belgique, notamment des plus jeunes, grâce à une présence des notaires dans les écoles.

B – Les autres pays de tradition latine ou inspirés par le droit latin

1°) Le notariat latin, un modèle pour l'Afrique francophone et certains pays asiatique

a) L'Afrique francophone

Le notariat de type latin a été introduit en Afrique avec la colonisation française.

C'est le Maroc qui compte le plus de notaires car les « adouls », juges traditionnels chérifiens, sont également comptés puisqu'ils sont habilités à dresser des actes authentiques.

Point commun aux notariats africains : la notion de clerc habilité n'existe pas.

*** Le Maroc**

Une nouvelle loi, entrée en vigueur le 8 novembre 2003, a étendu le domaine de l'authenticité à tout acte touchant à la copropriété et précise les professions juridiques habilitées à dresser les actes authentiques, à ce jour, il s'agit des notaires, des adouls et des avocats.

*** L'Afrique subsaharienne**

Le statut du notaire est le même que dans les pays européens de notariat de type latin. En Afrique Noire, les notaires sont concentrés dans les capitales et les villes industrielles.

Dans les autres régions, subsistent la coutume et les traditions orales, basées sur le respect de la parole donnée.

Comme en Europe, le notaire est garant de la sécurité juridique, a une mission de service public car l'Etat lui délègue une parcelle de son pouvoir et certains domaines lui sont exclusivement réservés.

Tarif et publicité :

Comme en Europe, le tarif imposé garantit l'égalité de traitement entre tous les consommateurs.

Quant à la publicité à titre individuelle, elle est purement et simplement interdite.

Le droit de la consommation n'est pas très développé en Afrique.

L'image du notaire en Afrique Noire :

Le notaire est considéré comme un notable qui jouit d'une bonne image de marque.

Il intervient en matière de droit de la famille, vente immobilière et, plus encore que le notaire français, en droit des sociétés où il bénéficie d'un monopole dans la plupart des Etats africains.

b) Les pays collectivistes ou anciennement collectivistes

Dans certains de ces pays comme ceux de l'Est et Cuba, les notaires sont des fonctionnaires.

D'autres pays s'orientent vers le notariat latin et plus particulièrement français, comme la Chine et le Vietnam.

*** La Chine**

La Chine s'intéresse beaucoup aux systèmes notariaux du continent européen.

C'est le 71ème Etat à avoir rejoint l'UINL en mars 2003, ce qui prouve avec évidence que le notariat latin, grâce à la sécurité des actes qu'il réalise, est en plein essor.

Les fonctions du notaire s'orientent vers les activités du notaire latin notamment depuis la réforme mise en place en avril 2003.

Dans les régions développées, où l'immobilier et le droit des affaires sont en croissance exponentielle, la tendance est à la privatisation du notariat.

D'une façon générale, le recours à l'acte notarié n'est pas obligatoire, sauf dans certaines provinces, en vertu de dispositions locales (par exemple, à Shanghai où l'assemblée vient d'imposer l'intervention du notaire pour les mutations immobilières, les hypothèques et en matière de société).

Le notaire chinois vu par le consommateur :

Le notaire chinois jouit d'une très bonne image.

Les autorités gouvernementales ont reconnu l'importance du Notariat dans le développement économique et ont souligné la position de confiance et de prestige que cette profession occupe dans la société chinoise.

Tarif :

Un tarif obligatoire existe. Les bureaux notariaux paient des cotisations à l'Association nationale des Notaires, à l'Association régionale ainsi qu'à la Caisse de garantie.

*** Le Vietnam**

Les notaires, fonctionnaires, voient leur rôle et pouvoirs s'étendre. Auparavant, simples certificateurs, leurs missions se rapprochent actuellement plus de celles d'un notai-

re de tradition latine, l'objectif principal des autorités étant de parvenir, d'ici 2005, à une libéralisation de la profession sous un contrôle étatique.

Des juristes français apportent une précieuse aide technique et scientifique lors de séminaires dans le cadre de coopérations multilatérales coordonnées par la Maison du droit.

A ce sujet, signalons que Madame le Professeur Sylvie Ferré-André, rapporteur de synthèse de notre Congrès, a participé à une session de formation des notaires vietnamiens à Hanoï en 2002.

A l'instar de la Chine et du Vietnam, d'autres pays asiatiques, dont notamment l'Indonésie, ont manifesté un grand intérêt pour le notariat de type latin et mettent en place une profession notariale en évolution vers un statut libéral.

c) Le Québec, entre tradition latine et common law

Depuis le XVII^{ème} siècle le notariat québécois n'a cessé d'évoluer si bien qu'aujourd'hui, la profession a tendance à s'éloigner un peu du modèle latin.

* Le notaire québécois est également un officier public investi d'une mission de service public de l'authenticité :

Comme le notaire européen, le notaire québécois est à la fois conseiller juridique et officier public.

Avec l'avènement des activités commerciales, de l'industrialisation, de la migration de la populations vers les grands centres, de la technologie, le notariat a su s'adapter aux mutations de la société québécoise.

*** Particularités du notariat québécois :**

> Le notaire n'exerce pas forcément son activité dans un cadre libéral :

Il n'existe pas de limitation quant au nombre de notaires, qui sont libres de s'installer où ils veulent.

La pratique traditionnelle du droit immobilier étant trop étroitement liée à la situation économique (récession du début des années 1980, puis celle des années 1990), le notaire a dû, pour survivre, se repositionner au sein d'une société en pleine effervescence, au service d'une clientèle de plus en plus avisée.

C'est ainsi que de nombreux notaires sont devenus de précieux conseillers pour les hommes d'affaires et aident ainsi l'industrie de pointe au même titre qu'ils continuent à bénéficier de la confiance des citoyens et des entreprises plus traditionnelles.

Si la majorité des notaires exerce dans le secteur privé, un bon nombre d'entre eux – et de plus en plus - œuvrent, en tant que salariés, dans les organismes publics ou parapublics, au sein des administrations fédérales, provinciales ou municipales tout en étant officiers publics.

On note également la présence grandissante de notaires dans des sociétés d'envergure telles que les compagnies de fiducie et les institutions financières.

Le notariat occupe donc une place particulière dans le monde juridique nord-américain.

> Le notaire peut célébrer les mariages et les unions civiles depuis juin 2002 :

En effet, depuis juin 2002, les ministres du culte et les greffiers de la Cour supérieure ne sont plus les seuls à pouvoir célébrer les unions et les mariages civils : les notaires (article 366 du Code civil) se sont vu attribuer ces fonctions réservées, en France, aux officiers de l'état civil.

Quant à l'union civile, il s'agit de l'officialisation d'un engagement unissant civilement un couple, qu'il soit formé d'hétérosexuels ou d'homosexuels.

Le cadre juridique qui découle de l'union civile est un calque de celui du mariage. Ainsi, les personnes unies civilement sont soumises aux règles portant sur les effets du mariage. Les droits et obligations sont les mêmes.

Le choix du notaire comme célébrant est judicieux, en particulier lorsqu'un couple désire connaître les conséquences juridiques d'un tel engagement et en savoir davantage sur la possibilité de se doter d'un contrat d'union civile. Le notaire est en mesure de répondre à toutes ces questions.

La loi prévoit que les couples unis civilement peuvent, s'ils souhaitent mettre fin à leur union, opter pour une dissolution devant notaire plutôt que devant le tribunal (article 521.13 du Code civil), sauf en présence d'enfants communs où le tribunal devra obligatoirement intervenir.

*** Des notaires soumis à un tarif libre**

Le principe de la liberté du tarif :

Le notariat québécois se distingue par son isolement en terre nord-américaine : il est ainsi déchiré entre son appartenance au notariat latin et son appartenance au marché nord-américain dominé par les principes de la common law.

Si le tarif est libre depuis 1990, le Code de déontologie impose au notaire d'exiger des honoraires justes et raisonnables justifiés par les circonstances et proportionnels aux services rendus (article 49), de prévenir le client du coût approximatif de ses services et lui fournir toutes les explications nécessaires à la compréhension de son relevé d'honoraires détaillé.

Le notaire et son client conviennent d'avance du montant des honoraires ou d'une méthode de calcul, en fonction de la nature et de la complexité du travail à effectuer. Le client reçoit donc un compte d'honoraires conforme à l'entente initiale.

Restriction au principe de la liberté du tarif : l'aide judiciaire.

Conséquences de la libéralisation sur le statut :

La suppression du tarif a eu pour principal effet de diviser l'honoraire moyen par deux (le consommateur ne s'en plaindra pas !) et d'entraîner la démission de plus de 600 notaires devenus avocats après s'être reconvertis dans le droit des affaires.

En conséquence, la profession a connu une nette désaffection de la part des étudiants.

Conséquences sur de la libéralisation du tarif sur la publicité et la concurrence :

Les notaires peuvent faire de la publicité à titre individuel sous réserve que celle-ci ne soit pas « fausse, trompeuse, incomplète ou susceptible d'induire en erreur » (article 68 du Code de déontologie).

Le notaire peut même annoncer ses honoraires dans sa publicité à condition de le faire d'une manière compréhensible pour un public et de ne pas leur accorder plus d'importance qu'aux services professionnels offerts.

La publicité peut favoriser la concurrence dans la mesure où elle informe les consommateurs et leur permet de se décider en connaissance de cause.

Il est également largement admis au Québec que la publicité, et notamment la publicité comparative, peut constituer un outil concurrentiel crucial pour les notaires qui font leur entrée sur le marché ainsi que pour ceux qui souhaitent lancer de nouveaux services.

La publicité appuyée par le développement de normes de qualité pourrait être un mode de concurrence très efficace.

*** Le notaire québécois vu par le consommateur :**

La grande majorité des gens connaissent la profession notariale mais très peu savent quel est le rôle du notaire dans la société et quelles sont véritablement ses fonctions.

C'est pourquoi, la Chambre des notaires du Québec mène une politique de communication à l'appui d'un slogan pour le moins explicite : « Mêlez-vous de vos affaires... et consultez un notaire ! ».

La Chambre des Notaires mène également une campagne à l'attention des élèves de l'enseignement secondaire en leur permettant de passer une journée avec un notaire sur son lieu de travail. Ce programme intitulé « promotion-relève » vise à faire connaître la profession aux jeunes et à les y attirer.

On peut dire que la politique de communication mise en place par la Chambre des Notaires est fructueuse puisqu'un sondage publié dans la presse en février 2002 démontre que 82% des gens font confiance aux notaires et que ces derniers représentent la profession judiciaire en laquelle les Québécois ont le plus confiance! (Sondage réalisé par Léger Marketing).

CONCLUSION

D'un point de vue général, la tendance actuelle va dans le sens de l'extension du notariat latin indépendant : ce type de notariat a été introduit dans la plupart des pays de l'Est et la Chine communiste elle-même a mis en place des notaires indépendants.

Si cela signifie que le notariat latin a encore de beaux jours devant lui, ce n'est pas une raison pour rester figé.

Il pourrait probablement améliorer ses relations avec le consommateur en retenant quelques-unes des pratiques suivantes à l'instar de ce qui a été réalisé avec le notariat québécois en évitant les écueils que l'on sait dus à la libéralisation du tarif. :

- développer les campagnes d'information destinées à faire connaître la profession et l'intérêt de l'acte authentique au grand public,

- mettre en place des mesures plus favorables à la concurrence, qui augmentent la transparence en vue de renforcer les droits et les pouvoirs des consommateurs, ce qui donnerait une impulsion positive à la qualité,

D'ailleurs, ce n'est pas un hasard si les Etats-Unis, prenant conscience de l'apport de l'authenticité dans les relations contractuelles, viennent de mettre en place, dans certains Etats, une catégorie de juristes semblable aux notaires québécois : les "civil law notaries", chargés de dresser des actes authentiques.

N'est-ce pas là la meilleure des références pour le notariat latin que les Etats-Unis qui, jusqu'ici ne le connaissaient pas, soient en passe de l'introduire chez eux !

Synthèse :

Sylvie FERRÉ-ANDRÉ (Maître de Conférences à l'Université Jean Moulin - Lyon III)

Forum international :

Marie-Isabelle CORDOVILLA ->

Table ronde avec les notaires étrangers présents sur les expériences de relations Clients/Consommateurs dans leur pays.

Forum jeunes :

Grégory SEPZ & Guillaume CAUET ->

Animé par deux futurs notaires. Des échanges interactifs pour aider les jeunes à trouver leur place dans la profession.

Thème : *"Contrat de professionnalisation, financement, et difficultés d'installation du jeune notaire, parrainage"*.

Un lieu

« Toute d'odeurs et de couleurs, Séville pétille dans la plaine Andalousse comme un immense soleil de pierre. Héritage de l'Islam le plus raffiné, la ville fut toujours adulée, rêvée et embellie par les princes de la chrétienté. Aujourd'hui, elle continue à exercer ce même pouvoir de fascination. Labyrinthe aux mille contours, elle s'ouvre au hasard de petites places : une fontaine ronde, des arcades blanches, des platanes ou des orangers et la terre dorée sous vos pieds ; vous voici Don Juan attendant dans l'ombre, Carmen s'éventant au murmure de la soie... Chaque ruelle, chaque patio réservent une surprise, un décor d'opéra rendu pur par la lumière quasi mystique et fulgurante de Séville ».



Le programme

A lire attentivement avant de partir...

Horaires susceptibles de quelques modifications...

Jeudi 11 novembre (J1) :

Convocation des congressistes à ORLY, pour l'enregistrement (pour les 3 vols)

Heures de départ du vol pour Séville : selon convocation par Frantour (voir document)

Un accueil JN – FRANTOUR est à votre disposition pour y retirer votre carnet de voyage.

Arrivée à l'aéroport de Séville puis transfert à l'hôtel par car.

AU COMPTOIR JN de l'hôtel, enregistrement, remise de la clé et du numéro de chambre, remise des badges, et inscriptions aux excursions libres (voir document).

17h30 : salle Guadalquivir:

Séance Solennelle d'ouverture du congrès : la présence de tous est vivement souhaitée....

20h : Dîner en l'honneur « des notaires étrangers » au restaurant de l'hôtel, précédé d'un apéritif.

(Présentation de l'organisation du séjour et de l'hôtel)

Vendredi 12 novembre (J2)

Petit déjeuner de 6 h30 à 9 h00 au restaurant de l'hôtel

9h30 : Rendez vous dans le patio de l'hôtel pour départ de la **visite guidée de Séville : La Cathédrale et la Casa de Pilatos**
Déjeuner libre dans Séville (liste de bars à tapas à votre disposition),

15h45: « FORUM JEUNE NOTARIAT » dans la salle Guadalquivir

Débat : Contrat de professionnalisation, financement, et difficultés d'installation du jeune notaire, parrainage.

17h30/19h30 : séance de travail : 1ere commission dans la salle GUADALQUIVIR

20h30 : Départ pour dîner à l'HACIENDA EL VIZIR suivi d'une soirée dansante pour ceux qui le souhaitent... (Tenue noire et rouge vivement souhaitée et conseillée, chapeaux Andalou offerts) (Retour en cars selon différents horaires)

Samedi 13 novembre (J3) :

Petit déjeuner au restaurant de l'hôtel

9h00 Départ pour 1 journée d'excursion au « Cortijo de Arenales » Apéritif et buffet/barbecue en plein air ou dans l'ancienne arène) 16h30 : retour à l'hôtel

20 h: Départ pour la visite privée de l'Alcazar suivie d'un cocktail en l'honneur des représentants du notariat Espagnol et de la ville de Séville.

Dîner libre dans Séville. (Liste de restaurants fournie selon budgets) Retour libre à l'hôtel

Dimanche 14 novembre (J4) :

Petit déjeuner au restaurant de l'hôtel

Matinée et début d'après midi libre pour tous

(Inscriptions voir descriptif et bulletin d'inscription)

Déjeuner libre dans Séville

16h/19h : séance de travail : 2eme commission dans la salle GUADALQUIVIR

20h : Départ pour dîner « TAPAS » dans le quartier Santa Cruz (itinéraire gastronomique)

Retour libre ou en car selon horaires fixes

Lundi 15 novembre (J5) :

Petit déjeuner au restaurant de l'hôtel

9h00 : « FORUM INTERNATIONAL » dans la salle Guadalquivir, sous la présidence de Me Mahoua KONE

11h : Rapport informel sur l'activité du MJN en 2004, dans la salle Guadalquivir (ouvert aux adhérents JN, et aux membres « bienfaiteurs » et sympathisants)

Déjeuner et après midi libres jusqu'à 17h,

17h00 –19h00 : SYNTHESE DES TRAVAUX et CLOTURE DU CONGRES, salle Guadalquivir

20h : Dîner de l' « Au revoir » à la TORRE DE LA REINA et spectacle FLAMENCO

Mardi 16 novembre (J6) :

Petit déjeuner au restaurant de l'hôtel

Début de matinée libre selon horaires de retour

11h : Rassemblement dans le hall de l'hôtel

Départ pour l'aéroport de Séville selon horaires de vols.

Remerciements

**Tous nos remerciements les plus chaleureux
à nos fidèles partenaires :**

Archives Généalogiques Andriveau,
Banque Hervet,
Cabinet PIERSON généalogiste,
Caisse des Dépôts et Consignations/ELAN,
Crédit Agricole /SA,
CD DOC Services,
Etude Généalogique Aubun, Delabre, Delcros, et Associés,
Etude Généalogique Coutot Roehrig,
Etude Généalogique Maillard,
Etude Généalogique Tranchant,
Fortin le Progrès/Amilcar,
Génapi,
Géomètre Expert Serrain,
Groupe PMS,
Imprimerie Depiesse,
Journal des Sociétés,
La Sécurité Nouvelle,
Mnémosyne,
Notariat 2000,
Odal,
Union Notariale Financière.

Ainsi qu'aux Chambres et aux Conseils Régionaux
qui soutiennent notre action.

Et à toutes les personnes qui ont participés, directement ou
indirectement, à la réalisation de ce congrès.

Organisation



Président du Congrès 2004 ->

Laurent-Noel DOMINJON
notaire à Chatillon sur Chalaronne (01)
laurent-noel.dominjon@notaires.fr



Rapporteur général du Congrès 2004 ->

Maria-Antonietta COSSU
notaire assistant à Puteaux (92)
maria.cossu.92014@paris.notaires.fr



Président du M.J.N. ->

Hugues BAUDÈRE
notaire à Pugnac (33)
scp.baudere-braud@notaires.fr



Commissaire général ->

Jean-Michel MATHIEU
notaire à Treffort Cuisat (01)
memathieu@aol.com



Secrétaire générale ->

Marie-Hélène FRÉMOND
MJN - 73 Bd Malesherbes
75008 Paris.
info@mjn.fr

MOUVEMENT JEUNE NOTARIAT

**73, boulevard Malesherbes
75008 PARIS**

Téléphone : 01 45 22 19 74

Fax : 01 45 22 19 72

Portable : 06 17 28 17 63

Email : info@mjn.fr

Web : www.mjn.fr