

BTS NOTARIAT

ENVIRONNEMENT ÉCONOMIQUE ET MANAGÉRIAL DU NOTARIAT – U3

SESSION 2012

Durée : 3 heures

Coefficient : 3

Matériel autorisé : Aucun

Documents à rendre avec la copie : Aucun

**Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il est complet.
Le sujet comporte 7 pages, numérotées de 1/7 à 7/7**

BTS NOTARIAT		Session 2012
Environnement économique et managérial du notariat – U3	Code : NTE3ECO	Page 1/7

LISTE DES ANNEXES

- **ANNEXE 1** : " Baromètre d'image des notaires – Rapport grand public (extraits) "

Source : rapport grand public réalisé par l'institut CSA pages 4 et 5

- **ANNEXE 2** : " Le Projet des Notaires de France « Horizon 2020 » - extraits "

Source : États généraux du notariat « Des actes pour l'avenir » – 28 janvier 2010

Dossier de presse – Conseil supérieur du notariat pages 5 à 7

PREMIÈRE PARTIE : TRAVAIL MÉTHODOLOGIQUE (12 points)

À l'aide de vos connaissances et des annexes, vous répondrez de manière structurée aux questions suivantes :

À partir de l'annexe 1

1. **Présentez le rôle de l'instance professionnelle à l'origine de l'enquête et précisez sa place dans l'organisation professionnelle notariale en France.**
2. **Montrez l'intérêt de la structure pyramidale de l'organisation de la profession notariale en France.**
3. **Analysez l'image de la profession notariale auprès du grand public.**

À partir de l'annexe 2

4. **Analysez les stratégies proposées dans le projet des notaires de France « HORIZON 2020 ».**
5. **Montrez comment la démarche qualité notariale (DQN) contribue à la mise en œuvre de ce plan stratégique au sein d'un office notarial.**

DEUXIÈME PARTIE : RAISONNEMENT STRUCTURÉ (8 points)

Dans le cadre d'un raisonnement structuré, introduit et conclu, vous traiterez le sujet suivant :

Quel est l'impact des fluctuations économiques sur l'activité des offices notariaux ?

ANNEXE 1
Baromètre d'image des notaires – Rapport grand public (extraits)

Sondage auprès de 1010 individus réalisé par l'institut CSA (par téléphone) – décembre 2009 à la demande du Conseil Supérieur du Notariat : présentation aux États généraux du notariat du 28 janvier 2010.

Pour chacune des professions suivantes, dites-moi si vous en avez une très bonne, plutôt bonne, plutôt mauvaise ou très mauvaise opinion ?

	Très bonne opinion	Plutôt bonne opinion	Plutôt mauvaise opinion	Très mauvaise opinion	Ne se prononce pas (NSP)
Notaire	27 %	60 %	10 %	2 %	1 %
Avocat	18 %	63 %	13 %	3 %	3 %
Agent immobilier	8 %	53 %	30 %	5 %	4 %

Quel est selon vous le rôle du notaire aujourd'hui ? (% par rapport à l'ensemble des réponses)

Donner une valeur sûre aux documents juridiques	43 %
Rédiger des actes juridiques	43 %
Donner des conseils	38 %
Donner de l'information sur les lois pour des questions familiales ou immobilières	29 %
Enregistrer des actes pour le compte de l'État	26 %
Expliquer les lois	16 %
NSP	1 %

Pour chacune des situations suivantes, dites-moi si vous considérez comme indispensable, utile, pas très utile ou inutile de consulter un notaire ?

Réponses « indispensable » ou « utile » (cumul des deux réponses)	Décembre 2009	Évolution par rapport à 2007
Régler une succession	97 %	
Transmettre ou donner un bien	96 %	+ 2
Préparer un testament	92 %	
Faire un contrat de mariage	71 %	- 5
Obtenir un conseil pour son patrimoine	83 %	- 2
Trouver des solutions juridiques adaptées aux personnes vulnérables	59 %	- 2
Régler des problèmes juridiques familiaux	61 %	- 3
Conseiller en vue d'une adoption	47 %	- 4
Rédiger un PACS	52 %	- 4

Pour quelles raisons trouvez-vous peu ou pas utile de consulter un notaire pour avoir un conseil ?

Base : 417 personnes estiment peu ou pas utile de consulter un notaire sur 1010 individus interrogés.

Je préfère m'adresser à un autre professionnel	46 %
Je préfère me renseigner par mes propres moyens (Internet/livres spécialisés)	31 %
J'ai peur que cela me coûte cher	28 %
Je ne sais pas à quel notaire m'adresser	10 %
J'ai peur de ne pas comprendre ce que me dit le notaire	9 %
Je n'en ai pas besoin	10 %
Je n'ai pas confiance	6 %

ANNEXE 2 Le Projet des Notaires de France « Horizon 2020 » - extraits

Plan stratégique à moyen terme, le Projet des notaires de France – Horizon 2020 est le fruit d'une réflexion des élus du conseil supérieur du notariat et d'une vaste mobilisation de l'ensemble de la profession en vue d'adapter ses modes de travail, son organisation et son offre de services à la société française de cette première partie du 21ème siècle. [...]

Un groupe de pilotage [...] a durant plusieurs mois établi la synthèse des propositions et [...] élaboré les premières propositions présentées lors des États généraux de la profession ce 28 janvier. [...]

• Valorisation du conseil au service du client.

La fonction de conseil est au cœur du métier de notaire. Elle est d'ailleurs pleinement reconnue par la jurisprudence comme une obligation. Elle est aujourd'hui plus attendue et souhaitée par l'opinion. Il est donc essentiel de mieux dispenser ce conseil attendu et de l'exprimer dans la relation notaire-client.

Un constat : la production d'actes souvent normalisés conduit le client à percevoir moins clairement la valeur ajoutée du notaire. Pour mieux répondre à ses attentes, il convient non seulement de lui apporter un conseil personnalisé [...], mais un conseil formalisé, présenté par écrit, et n'ayant rien à voir avec ce que l'on peut aujourd'hui trouver sur internet. Une présentation qui constitue pour le client une véritable aide à la décision pour ses propres projets.

Afin d'engager l'ensemble des notaires dans cette démarche nouvelle dans leurs relations avec leurs clients, la profession mettra en œuvre, grâce aux diverses structures dont elle dispose (centres de recherches, de documentation et d'information notariale, instituts spécialisés...) les outils nécessaires permettant à chacun de mieux mettre en valeur ce conseil.

• Mutualisation des moyens et des compétences.

Entreprises confrontées à des exigences multiples, présentes sur l'ensemble du territoire, et le plus souvent de taille modeste, les offices notariaux doivent répondre à de multiples contraintes d'organisation que les moyens dont ils disposent ne permettent pas toujours d'assumer. Afin de sortir les notaires de leur isolement, il convient de jouer pleinement l'effet réseau en regroupant des moyens. Deux niveaux de regroupement de moyens sont prévus.

BTS NOTARIAT		Session 2012
Environnement économique et managérial du notariat – U3	Code : NTE3ECO	Page 5/7

Le premier niveau est le plus simple à mettre en œuvre. Il s'agit d'organiser des centrales d'achat (pour le papier, la téléphonie, la bureautique...) permettant aux offices un partage d'économies, une offre de gestion décentralisée des archives [...], des moyens communs de numérisation des actes ou encore un service de veille juridique.

Le second niveau concerne la gestion des ressources humaines. D'abord pour des fonctions courantes telles que standard, comptabilité ou formalités pour lesquelles des collaborateurs pourraient partager leur temps entre plusieurs offices. Mais aussi et surtout afin de développer des compétences nouvelles partagées. En effet, si chaque office ne peut pas toujours assumer seul la charge que représente un informaticien ou un qualitatif, de tels postes utiles au développement de l'activité peuvent être aisément partagés entre plusieurs offices.

Le troisième niveau concerne le cœur du métier. À la fois avec le partage de collaborateurs spécialisés (fiscalité du patrimoine et des sociétés, urbanisme, droit international) [...], mais aussi avec la [...] création de plateformes de production communes à plusieurs offices. Les actes standardisés y seraient réalisés par une équipe de collaborateurs dédiés dont la mission consisterait à rédiger les actes simples. Les autres collaborateurs pouvant se concentrer sur le suivi du client, sur le conseil et sur la rédaction des actes complexes. [...]

- **Une double réponse au besoin de spécialisation.**

Aujourd'hui, bien que généralistes, les notaires sont de plus en plus fréquemment confrontés à des questions qui relèvent de spécialistes. [...]. Des questions complexes qui nécessitent une réponse, mais qui ne justifient pas toujours que l'office notarial dispose en permanence de spécialistes de tel ou tel domaine du droit. Deux solutions sont envisagées.

La première est la création du Centre Notarial de Praticiens Spécialisés (CNPS). Ce centre sera compétent pour intervenir dans tous les domaines traditionnels ou non du notariat qui demandent une expertise particulière. Il pourra assister le notaire dans le traitement du dossier, soit en apportant un éclairage spécialisé sur un point particulier, soit en prenant en charge le traitement du dossier. [...]

La deuxième solution est la mise en place d'offices spécialisés. Ceux-ci auront pour mission de traiter les dossiers présentés par d'autres confrères dont ils seront, en quelque sorte les sous-traitants. Les contacts avec les clients, comme les notes et actes rédigés par les offices spécialisés feront l'objet d'une charte de bonne conduite qui encadrera les relations entre notaire demandeur et offices spécialisés.

Contrairement au CNPS, les domaines traités par les offices spécialisés se situeront en dehors du notariat traditionnel (droit immobilier et droit de la famille). [...]

- **Des outils de pilotage et d'anticipation.**

Comme tout chef d'entreprise, le notaire a besoin d'instruments fiables performants et prospectifs pour piloter quotidiennement la gestion de son office et pour anticiper la vie de son entreprise. S'il dispose déjà d'un tableau de bord, force est de reconnaître que cet outil ne lui permet guère de faire de la prospective. Il lui faut donc, en quelque sorte à la fois un GPS pour savoir se situer, et un radar pour anticiper.

Aux trois indicateurs aujourd'hui connus que sont le nombre d'actes, le chiffre d'affaires et le résultat, il convient d'ajouter des informations complémentaires, véritables indicateurs nécessaires pour constituer un « radar » de l'office notarial : le chiffre d'affaires par personne, le stock de dossiers en cours, le chiffre d'affaires prévisionnel et enfin l'indice de satisfaction des clients.

Au-delà, il est utile pour chacun de pouvoir se situer par rapport à l'activité de l'ensemble de la profession, et donc de disposer de moyennes nationales et départementales des offices comparables. Les « radars » individuels consolidés aux niveaux départemental et national seront retransmis aux offices dans ce but.

Enfin, sera également transmis aux offices notariaux un outil constitué à partir d'indicateurs économiques et sociaux nationaux, régionaux et départementaux (pouvoir d'achat, taux d'intérêt, évolution des prix de l'immobilier, nombre de permis de construire, évolution démographique). Autant d'informations qui permettront aux notaires d'anticiper et d'adapter la gestion de leur office aux évolutions en cours. Ce qui leur a fait défaut lors de la récente crise économique. Cet outil est élaboré. Les développements nécessaires sont en cours et les SSII¹ devraient pouvoir les implanter dans les systèmes informatiques des offices d'ici la fin de l'année 2010.

*États généraux du notariat « Des actes pour l'avenir » – 28 janvier 2010
Dossier de presse – Conseil supérieur du notariat*

¹ SSII : société de services en ingénierie informatique