

LA COMMUNICATION CLIENT/NOTAIRE

Pr. Hon. Pascal Singy, UNIL
Baden, le 12 septembre 2024

Une injonction opportune ?



La loi

Rien que la loi

Mais toute la loi

Une communication de qualité pour tous chez tous les prestataires de service



- Respect de la Constitution (article 8)
- Droits des clients et devoirs des prestataires

populations vulnérables et prestataires juridiques



- La relation client/prestataire juridique
- ancrée socialement, asymétrique
- Sont concernées:
- Clientèle de l'âge avancé
- Clientèle infantile
- Clientèle allophone
- Clientèle sourde
-

La communication c'est quoi ?

Une définition minimale :



Un processus de transmission et de réception d'informations réalisé à l'aide de signes

- Diversité des signes
- Critère de l'intentionnalité

Diversité des signes



Typologie des
signes selon
l'intentionnalité

Indices

Signaux

Indices faussement
spontanés

Diversité des signes selon le critère d'intentionnalité



- ✓ l' **indice** est un signe qui renseigne sur un élément d'expérience produit sans intention par l'émetteur
 - ✓ croisement et décroisement des jambes (anxiété), tremblement de la voix (colère)
- ✓ le **signal** est un signe qui renseigne sur un élément d'expérience produit avec intention
 - ✓ pose d'une question, serrement du bras (soutien empathique)
- ✓ L'**indice faussement spontané** est produit de sorte à ce que le récepteur ne saisisse pas l'intention de l'émetteur
(intention masquée: claudication simulée, accent « emprunté », ...)

Multicanalité de la communication client/ prestataire juridique



- Auditif
- Visuel
 - signes graphiques
 - gestes, postures, mimiques
- Tactile
- Olfactif
- (Gustatif)

Organisation de l'interaction client/prestataire juridique

Le cadre spatial : L'aménagement de l'étude



Le cadre institutionnel : Titres de civilités, rituels

Consommation

Comment appelle-t-on un notaire ? Et comment lui écrire ?



Recourir aux services d'un notaire est parfois nécessaire dans le cadre d'un contrat ou d'un engagement. Cependant, pour solliciter l'intervention de ce professionnel, il faut savoir comment s'adresser à lui. On vous en dit plus.

Le langage verbal: un moyen de communication complexe



Une langue :

- est un système ouvert
- fait l'objet d'un partage partiel entre ses locuteurs (caractère variable)

Le langage verbal est polyfonctionnel



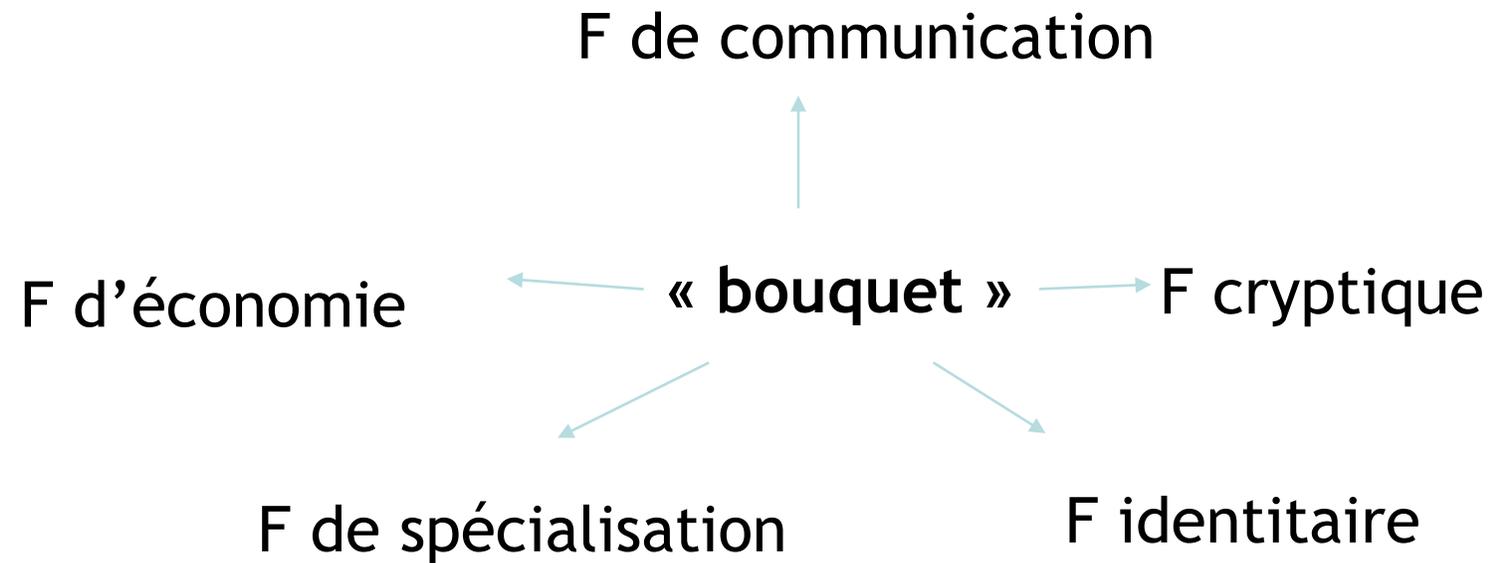
Fonction centrale:

1. Communicative

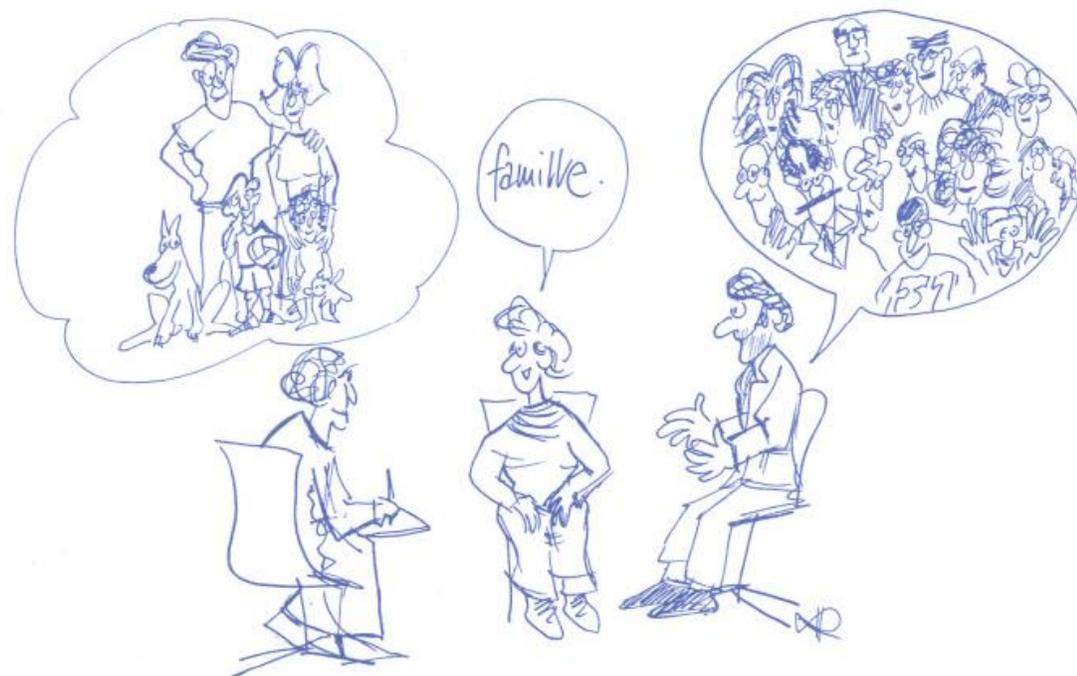
Fonctions secondaires :

1. Ludique
2. Cryptique
3. Identitaire
4. Spécialisante
5. Cathartique
6.

Plusieurs fonctions dans le même temps (ex. le viager)



La rencontre interculturelle : un défi !

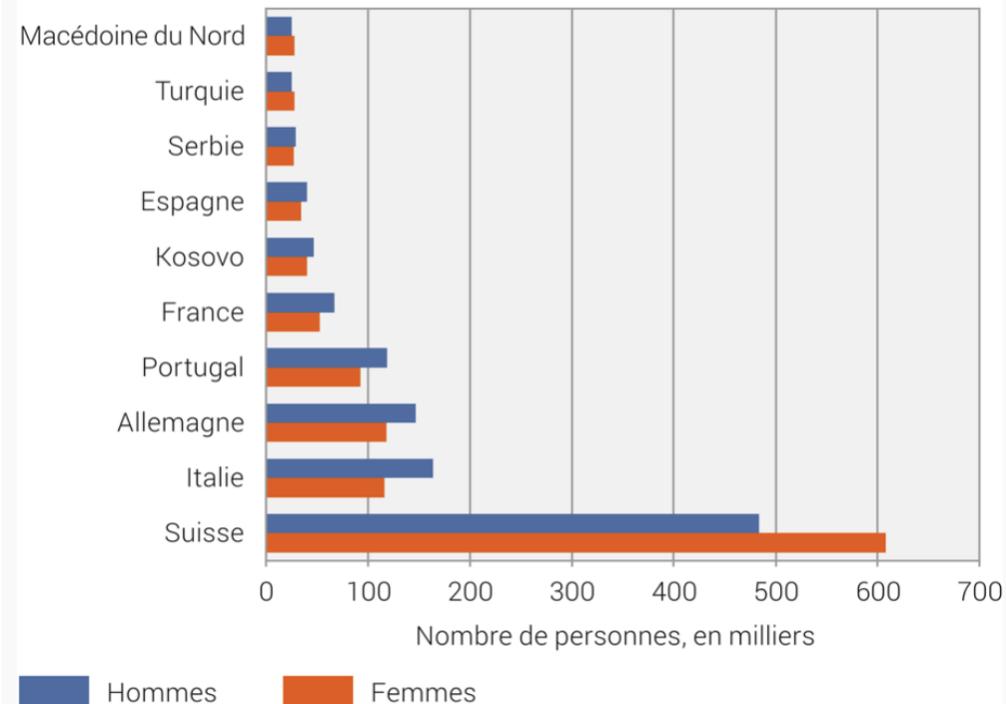


39% de la population résidente en Suisse de plus de 15 ans est d'origine étrangère (2021)



Population issue de la migration selon la nationalité, en 2021

Les 10 nationalités les plus représentées parmi la population issue de la migration de 15 ans ou plus



Les codes verbaux : des écueils possibles



- Surestimation des compétences linguistiques des protagonistes
- Illusion d'un découpage universel par toutes les langues de la réalité (cf. notion de famille)

La communication non verbale : des écueils possibles



La question de la gestualité

- Potentiel sémiotique limité
- Variation interculturelle
 - ✓ Des gestes différents pour exprimer une même réalité
 - ✓ Un même geste pour exprimer des réalités différentes

La communication non verbale : des écueils possibles



La question de la proxémie
étude des distances spatiales entre individus en
interaction

- Ces distances sont porteuses de sens
 - intime, personnelle, sociale, publique
- Ces distances varient d'une culture à 'autre

La variabilité des codes socioculturels : écueils possibles

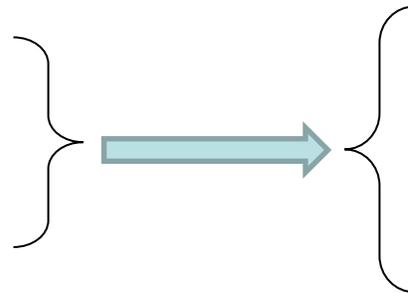


- sociétés à structure plus ou moins hiérarchique
- sociétés à tabous spécifiques

Recours à un tiers: diversité des profils



- Proche du client
- Collaborateur de l'étude



Limites:

- Confidentialité
- Neutralité
- Disponibilité

- Interprète communautaire
 - Formation professionnelle
 - Informations culturelles (sur demande)

Populations sourdes et malentendantes : deux chiffres



- Près de 1% de la population en Suisse présente une limitation importante ou totale de l'ouïe
- 13% de la population en Suisse est malentendante
Un million de personnes environ

Trois modes de communication



- le recours à la langue orale locale, grâce à un appareillage auditif et à la lecture labiale
- le *langage parlé complété*, (s'exprimer oralement en effectuant certains signes avec une main sur le visage, correspondant aux différentes syllabes d'une langue orale)
- la langue des signes (ex. française, allemande...)

Deux conceptions de la surdité



- **Modèle de la déficience**
 - La surdité suppose une remise en état
 - ✓ Correction, compensation
 - ✓ Oralisation, lecture labiale, implant cochléaire
- **Modèle de la culturalité**
 - La surdité est comprise comme un trait définitoire d'un groupe culturel
 - ✓ Réaction face à l'audisme
 - ✓ Histoire propre, langue propre, culture propre

LANGAGE VERBAL ET LANGAGE MIMO-GESTUEL :

SIMILITUDES

- Facultés permettant de symboliser l'expérience humaine
 - les mêmes zones cérébrales sont concernées
- Facultés dont les modalités sont :
 - les langues orales vs les langues signées
- Ces modalités présentent une omnipotence sémiotique
- Ces modalités sont articulées

Langues orales et langues signées : différences



- Linéarités versus spatialité
 - Rôle de la substance

- Poids variable de l'iconicité
 - Rapport signifiant/référent

Le monde du droit face aux nouvelles technologies de l'information



- L'importance croissante d'internet agit sur la communication dans le monde du droit
- Du côté du prestataire
 - Informations, échanges entre pairs
- Du côté du client
 - Informations
 - forums de discussion
- Une rencontre modifiée
 - Présence d'un ordinateur, visioconférence

Réseaux de communication et pratique juridique



- Les clients sont impliqués dans divers réseaux de communication:
 - familial, amical et social
- Les contenus circulent dans les divers réseaux de communication
- État de fait que le prestataire juridique doit prendre en compte

Un dernier mot...

Défis liés à la nature du langage verbal : le cas de l'implicite



L'implicite

- Les sous-entendus
- Les présupposés

La question de l'irréfutabilité

Sous-entendus: exemples



Notaire : “quelle chaleur dans ce bureau”

secrétaire : “je ne suis pas payé pour gérer
l’ouverture des fenêtres ”

Sous-entendu : implicite réfutable

... mais ce n'est pas si simple



« Pierre ne fume plus »

Présumé : Pierre fumait

Sous-entendu : tu ferais bien d'en faire autant

Présumé : implicite irréfutable

Des conséquences mineures ou majeures



- Notaire : Mais Madame. Il n'y a plus de codicilles dans le testament de votre mari.
- Cliente : ??
- Présumé: il y avait des codicilles