

La communication client/notaire

La présente intervention est fondée sur une définition large de ce que représente le fait de communiquer. La communication interindividuelle est comprise ici, pour faire court, comme un processus de production et d'interprétation de signes, lesquels peuvent être de nature différente.

Ainsi, ces derniers ne sont pas tous émis de manière intentionnelle. En outre, si les signes servent à transmettre une ou des informations, ils permettent également d'assurer, on le verra, d'autres fonctions que celle dite de communication. On pense par exemple à la fonction cryptique (communiquer de sorte à ne pas être compris par certaines personnes) ou encore à la fonction identitaire (recourir à des signes qui indiquent une appartenance à une communauté donnée).

Cette présentation abordera aussi le poids et le rôle des mots, ceux-ci étant centraux dans l'interaction, en l'occurrence entre client et notaire. On sait que langage verbal peut être un instrument à large portée qui nous permet de tout dire (omnipotence sémiotique). Pour utile qu'il soit, nous verrons également que cet instrument recèle un certain nombre de pièges : variabilité, ambiguïté et implicite. On insistera aussi sur le fait que la communication en milieu notarial – comme ailleurs – n'est pas qu'une affaire de mots. Elle implique tous les sens (voir, entendre, toucher, goûter et sentir) et engage le maniement de plusieurs codes (parler, écrire, mimer, gesticuler et se mouvoir).

Passant des ressources communicatives à la situation de communication, la présentation abordera la rencontre notaire/client proprement dite, en s'arrêtant, entre autres choses, sur la question des identités individuelles et de leurs rôles au moment de cette rencontre, qu'il s'agisse d'être considéré comme expert ou profane, d'être une personne rattachée à un groupe social (femme/homme, vieux/jeune, entendant/mal entendant, résident local ou personne migrante, etc.) Il s'agira à cet égard d'évoquer les rencontres impliquant des personnes amenées à jouer un rôle de tiers décisionnaire (un parent pour un enfant), de tiers aidant (pour personne vulnérable) ou encore de tiers traduisant (pour une personne sourde ou allophone).

On sortira aussi du cadre de la rencontre en face à face pour envisager les autres modes de communication. Il y sera ainsi question des situations de communication sans coprésence (affiches, brochures d'information, etc.) où l'impossibilité de s'assurer de la bonne compréhension du sens du message peut être problématique. On évoquera aussi les enjeux de la communication impliquant les seuls clients (forums de discussion sur internet) en lien avec les avantages et inconvénients qu'offrent les technologies numériques.