

Epreuve E4 – Accompagnement du client selon les règles déontologiques

Coefficient 3

1. Objectifs

L'épreuve E4 a pour finalité de valoriser l'expérience professionnelle du candidat et d'attester de son implication dans les activités professionnelles menées. Elle vise à évaluer chez le candidat l'acquisition des compétences décrites dans le bloc de compétences 1 « Accompagner le client selon le respect des règles déontologiques ».

Ainsi, le candidat doit être capable :

- de comprendre le principe de délégation d'une mission de service public ;
- de distinguer l'intérêt de l'authentification et de l'opposabilité des actes ;
- d'expliquer les composantes de la taxation des actes ;
- de conduire les échanges avec les clients ;
- d'identifier les besoins du client ;
- d'instaurer une relation de confiance avec le client ;
- de participer à la résolution des conflits ;
- de constituer le dossier en adéquation avec la situation du client ;
- d'actualiser la base des données de l'office ;
- d'assurer la sécurité des données ;
- de mettre en œuvre une veille juridique ;
- de collaborer au sein d'un collectif de travail.

2. Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation correspondent aux indicateurs d'évaluation des compétences exprimés pour chaque compétence du bloc 1 « Accompagner le client selon le respect des règles déontologiques ».

Les critères associés à chaque compétence permettent de clarifier les attentes et de préciser le niveau d'exigence requis.

Pour justifier de la maîtrise des compétences attendues, le candidat devra également être capable de faire preuve :

- d'une bonne maîtrise de la communication écrite ou orale,
- d'une capacité d'écoute vis-à-vis du client ou des membres de l'étude notariale ;
- d'une capacité à s'organiser et à collaborer efficacement au sein de l'étude ;
- de rigueur dans la constitution, le suivi d'un dossier client et dans la conduite des formalités afférentes ;
- d'une capacité à structurer un projet d'acte simple et à en identifier les clauses pertinentes ;
- d'une capacité à s'adapter et à réagir positivement face aux difficultés rencontrées.

3. Formes de l'épreuve

3.1. Contrôle en cours de formation

L'épreuve E4 s'appuie sur un portfolio réalisé progressivement par le candidat tout au long de la formation. Celui-ci est constitué de situations professionnelles vécues par le candidat en étude notariale mais également au cours de sa formation.

Ces situations concernent :

- la communication professionnelle : des situations d'accueil ou d'accompagnement du client menées par le candidat ;
- la création et l'organisation d'un dossier client mobilisant les logiciels professionnels adaptés ;
- le suivi et le traitement d'un dossier client auquel a contribué le candidat.

La constitution du portfolio est jalonnée par des temps d'échange entre l'équipe pédagogique, le candidat et le professionnel en charge de le superviser en étude (tuteur, maître d'apprentissage ou supérieur hiérarchique).

Ces échanges se matérialisent par une appréciation et un positionnement, dans un document de liaison, sur le niveau des compétences acquises par le candidat. Ce document de liaison est donc rempli par le professionnel et le professeur en charge de l'enseignement du bloc 1 « Accompagner le client selon le respect des règles déontologiques ». Il permet d'attester de l'implication du candidat lors des situations professionnelles vécues et de compléter un tableau synoptique des compétences acquises.

Ce tableau synoptique a vocation à être complété tout au long de la formation par les professionnels en charge de la supervision du candidat en étude ainsi que par le professeur en charge de l'enseignement du bloc 1 « Accompagner le client selon le respect des règles déontologiques ». Il permet de positionner le candidat selon son degré de maîtrise des compétences acquises lors des différentes situations professionnelles vécues en étude notariale ou pendant les heures de formation dédiées à l'enseignement du bloc 1.

Les modèles du document de liaison et du tableau synoptique de compétences sont proposés dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

Une commission d'évaluation est chargée d'apprécier le degré de maîtrise des compétences relevant du bloc 1 en fin de formation. Cette commission est composée d'un professeur en charge de l'enseignement du bloc 1 « Accompagner le client selon le respect des règles déontologiques » et d'un deuxième professeur en charge d'enseignements professionnels en STS Collaborateur juriste notarial. Elle complète une fiche d'évaluation du travail réalisé par le candidat (un modèle de cette fiche est proposé dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen).

Le contrôle de conformité du dossier est effectué par la commission d'évaluation selon les modalités prévues par la circulaire nationale d'examen.

La non-conformité du portfolio peut être prononcée dès lors qu'une des situations suivantes est constatée :

- durée de stage inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen ;
- documents constituant le portfolio non visés ou non signés par les personnes habilitées à cet effet.

Avant le jury final, une procédure d'harmonisation est mise en place par les autorités académiques selon les modalités fixées par la circulaire d'organisation.

Le jury final peut, en tant que de besoin, se faire communiquer tous les documents utilisés lors de l'évaluation ainsi que les productions élaborées par le candidat pour cette occasion. Ces documents sont tenus à la disposition du jury et des autorités académiques pour la session considérée et jusqu'à la session suivante.

Après examen attentif des documents fournis le cas échéant, le jury final formule toute remarque et observation qu'il juge utile et arrête la note.

3.2. *Forme ponctuelle*

L'épreuve E4 s'appuie sur un portfolio réalisé progressivement par le candidat tout au long de la formation.

Ce portfolio numérique est constitué de cinq fiches descriptives et des annexes afférentes. Il est élaboré par le candidat de façon individuelle afin de décrire cinq situations professionnelles conduites à l'occasion des périodes d'activités en étude notariale ainsi que pendant la formation.

Ces cinq situations concernent obligatoirement :

- la communication professionnelle : des situations d'accueil ou d'accompagnement du client menées par le candidat ;
- la création et l'organisation d'un dossier client mobilisant les logiciels professionnels adaptés ;
- le suivi et le traitement d'un dossier client auquel a contribué le candidat.

Sur chacune des cinq fiches descriptives présentées, doivent figurer les éléments suivants :

- la (ou les) compétence(s) mobilisée(s) ;
- la date et la durée ;
- le contexte professionnel ;
- les objectifs poursuivis ;
- les règles de déontologie observées ;
- la méthodologie utilisée ;
- les logiciels et outils digitaux employés ;
- les formalités accomplies ;
- les moyens et les techniques mis en œuvre ;
- les difficultés rencontrées et les solutions mise en œuvre pour les surmonter.

Un modèle de fiche descriptive sera présent dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

Le portfolio est transmis aux autorités académiques à une date fixée selon les modalités définies par la circulaire nationale d'organisation de l'examen, il est accompagné de la photocopie du contrat d'apprentissage ou de l'attestation de l'employeur confirmant la qualité d'apprenti dans un ou plusieurs études notariales, ou des certificats de travail attestant que l'intéressé a été employé dans une ou plusieurs études notariales, soit en qualité de salarié à plein temps pendant six mois, soit dans le cadre d'un contrat de professionnalisation.

3.2.1. Organisation de l'épreuve ponctuelle

L'épreuve comprend deux phases.

La première phase, d'une durée de 10 minutes maximum, permet au candidat d'exposer à la commission d'interrogation, une situation professionnelle qu'il a choisie en raison de son intérêt, de la richesse des actions menées et de sa contribution. Pendant cet exposé, le candidat peut présenter à la commission d'interrogation tout document qu'il juge utile pour étayer ou illustrer ses propos. Le candidat n'est pas interrompu par la commission pendant cet exposé.

Aucun document ou support, autre que le portfolio du candidat, ne pourra être conservé par la commission d'interrogation à l'issue de l'épreuve.

La seconde phase, d'une durée de 20 minutes, permet à la commission d'interrogation de s'entretenir avec le candidat pour approfondir les points évoqués lors de la première phase et éventuellement de questionner sur les autres fiches descriptives du portfolio afin de s'assurer du degré de maîtrise des compétences mobilisées.

3.2.2. Composition de la commission d'interrogation

L'épreuve se déroule conformément aux instructions de la circulaire d'organisation du diplôme. Elle est conduite par une commission d'interrogation comprenant deux personnes : un professeur dispensant l'enseignement du bloc 1 et un professionnel. En cas d'absence du professionnel, celui-ci est remplacé par un professeur prenant en charge un enseignement professionnel au sein du BTS « Collaborateur juriste notarial ».

Une grille d'aide à l'évaluation, figurant dans la circulaire d'organisation de l'examen, précise les critères et les modalités de la notation de l'épreuve.

3.2.3. Contrôle des dossiers

Le contrôle de conformité du dossier est effectué par une commission constituée par les autorités académiques selon les modalités prévues par la circulaire nationale d'examen.

La constatation de non-conformité du portfolio entraîne l'attribution de la mention NV (non valide) à l'épreuve correspondante. En conséquence, le diplôme ne peut lui être délivré.

La non-conformité du portfolio peut être prononcée dès lors qu'une des situations suivantes est constatée :

- absence de dépôt du portfolio ;
- dépôt du portfolio au-delà de la date fixée par la circulaire d'organisation de l'examen ou de l'autorité organisatrice ;
- durée de stage inférieure à celle requise par la réglementation de l'examen ;
- documents constituant le portfolio non visés ou non signés par les personnes habilitées à cet effet.

Si le candidat fournit un dossier incomplet (c'est-à-dire ne présentant pas de travaux sur l'ensemble des situations attendues), les insuffisances constatées seront pénalisées dans les limites prévues par la grille d'aide à l'évaluation proposée par la circulaire nationale d'organisation.