

## **La courtoisie envers ses clients Entre le devoir de conseil et l'assurance de sa propre protection**

Direction des enquêtes et du contentieux

---

**La courtoisie permet de s'éviter des ennuis, car au-delà de la compétence et du savoir-faire, le savoir-être du notaire est trop souvent à l'origine des plaintes que nous recevons de vos clients. C'est encore plus vrai en période de pandémie ou l'on se parle à travers un écran. Prenons le temps de bien faire les choses et de s'éviter des ennuis.**

---

Le dossier était pourtant simple.

Une banale transaction de vente. L'objet de cette transaction était même plutôt anonyme : une résidence familiale de banlieue d'à peine 400 000 \$. Le financement était linéaire et la garantie hypothécaire tout ce qu'il y a de plus de standard.

Les acheteurs étaient sympathiques. Un couple avec un jeune enfant de cinq ans. Certes, la barrière de la langue avait un peu ralenti les échanges. Mais, somme toute, ce dossier s'était bien déroulé.

Comment les choses avaient-elles pu tourner si mal après coup? Pourquoi ces clients se plaignent-ils des services du notaire? Juridiquement parlant, rien pourtant ne retousse de cette affaire.

Régulièrement, la Direction des enquêtes et du contentieux reçoit des signalements ressemblant à la trame qui précède. Et, effectivement, il n'y a souvent, voire presque toujours, absolument rien à signaler au niveau de la transaction. Le travail notarial effectué est impeccable.

Pourtant, le dossier ne va pas du tout. Comment est-ce possible?

Quelques questions permettent rapidement de constater auprès du notaire que :

- Les actes de vente et d'hypothèque ont été reçus à distance.
- Les deux rencontres avec les clients n'ont duré ensemble qu'à peine une heure.

C'est ainsi que les clients nous permettent d'apprendre :

- Qu'ils comprennent bien, mais difficilement tant l'anglais que le français.
- Que le notaire a bel et bien lu les actes et les documents de financements.

Cependant, ces lectures se sont faites très rapidement.

Finalement, ils admettent n'avoir rien compris de l'exercice.

- Que cette transaction était leur première.
- Que la mise de fonds requise pour l'achat de leur première résidence familiale était le fruit de longues économies aux prix de l'occupation de deux emplois chacun pendant plusieurs années.

Ainsi, l'enquête permet rapidement de mettre en opposition deux réalités complètement différentes : celle du professionnel instrumentant une transaction ordinaire à celle d'un jeune couple vivant un moment extraordinaire.

Dès lors, derrière une plainte sérieuse concernant le devoir de conseil du notaire, il se cache en réalité un défaut courant de la vie moderne. Le manque de courtoisie.

À l'heure de l'instantanéité des communications, tout doit être fait rapidement. Les dossiers doivent s'enchaîner. Malgré toute la noblesse de la profession, il demeure que l'exercice du notariat est d'abord et avant tout une activité économique. Néanmoins, le client n'a que faire de ces contingences d'affaires. Il vient de faire l'achat d'une résidence familiale. SA résidence familiale.

Règle générale, tout client recherche deux choses auprès de son professionnel : de la compétence et de la considération. C'est ainsi que nous vous soumettons que le seul remède pour éviter les ennuis repose sur une formule d'usage oubliée en cette ère contemporaine – la courtoisie. Comment?

En prenant tout simplement le temps de discuter avec vos clients. Rappelez-vous votre dernière visite chez le dentiste. Les deux à premières minutes sont toujours réservées à une discussion bancale (emplois ou enfants). Cette formule de *small talk* jugée souvent superflue a pourtant toute son importance – celle de casser la glace, mettre le client à l'aise et gagner sa confiance. Cette fameuse confiance, c'est l'assise de la profession de notaire. C'est l'assise de toute profession. Ces dix minutes « perdues » à discuter avec vos clients seront toujours un gage de succès. Ce sont ces dix minutes accumulées qui vous éviteront peut-être des ennuis. Ce sont peut-être ces dix minutes qui inviteront vos clients à vous en référer d'autres.

Il y a ce que vous dites. Il y a ce que le client entend. Il y a ce que le client comprend. En prenant le temps de discuter avec vos clients, vous les conseillez nécessairement. Vous assurerez de façon agréable vos obligations et assurerez du coup votre propre protection.

La courtoisie professionnelle envers ses clients a toujours sa place. Particulièrement en cette période pandémique où les échanges ont lieu... à travers un écran.