Bloc de compétences 1

Accompagnement du client selon les règles déontologiques

Atelier 1

Principes, illustration, intelligence collective

PNF – 31/03/2022
Aurélie Prolongeau (IA-IPR académie de Nantes , Loréna Crochemar (enseignante au lycée parc de Vilgénis, Massy) , Viviane Méchali (enseignante au lycée Toulouse Lautrec, Vaucresson)

Les objectifs de l’atelier

1. Bilan participation au questionnaire préalable
2. Présentation du bloc 1
3. Articulation entre le bloc 1 et les autres blocs
4. Présentation d’une mise en situation professionnelle impliquant une progression spiralaire
5. Partager une activité d’intelligence collective à travers l’ « *expérience du concassage* »

Documents ressources pour l'atelier

- **Référentiel du diplôme** https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000044966267
- **Présentation « la logique du référentiel »**
- **Guide pédagogique d'accompagnement**
- **Présentation « Enseigner par compétences »**

Documents déposés sur l'espace Viaéduc du groupe BTS CJN

- **Présentation « le Portfolio » + illustrations**
- **Questionnaire numérique sur l'application wooclap**

Documents adressés en amont

1.Bilan de votre participation au questionnaire préalable à l'atelier

wooclap

https://www.wooclap.com/TLPXHG

34 participants pour 96 connexions

Questionnaire

Dépouillement des résultats

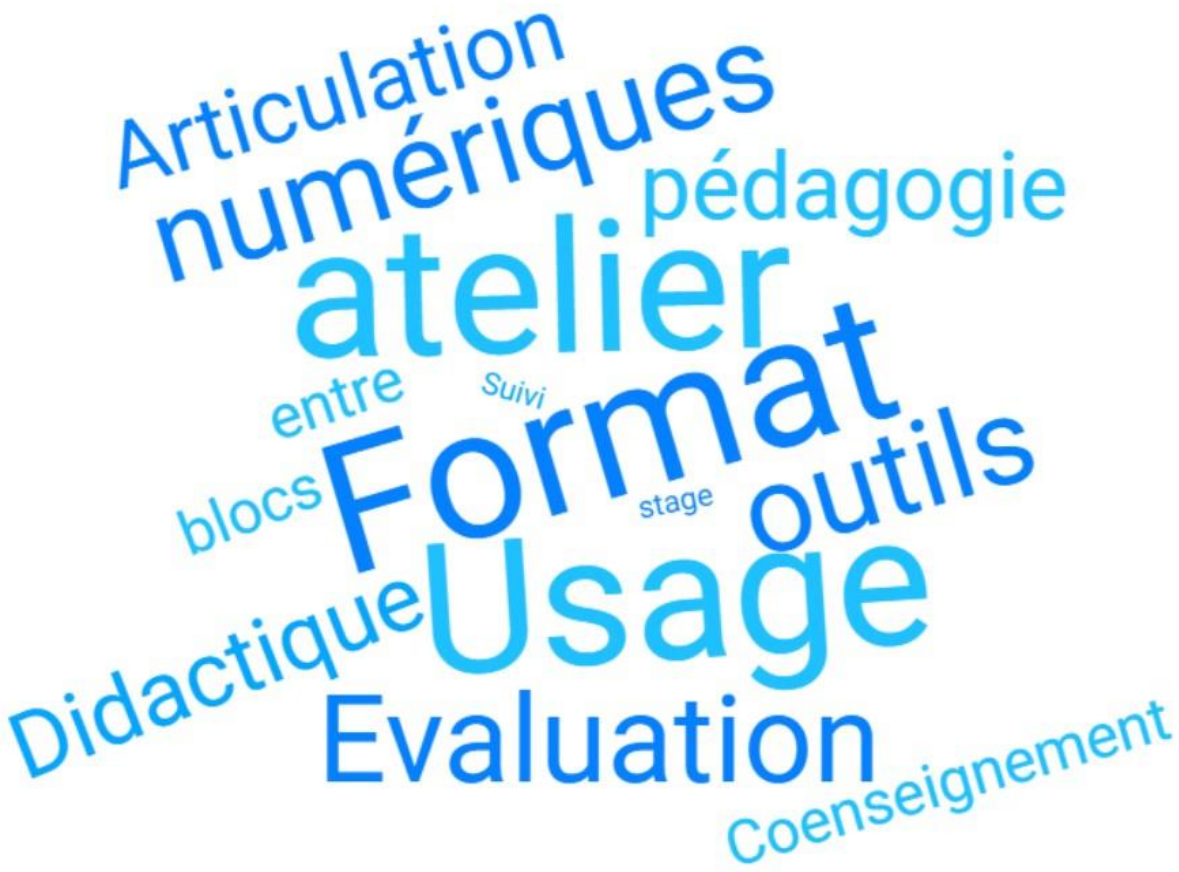
1	**1.Rédiger une phrase en mobilisant ces 4 mots-clés : activité (1), compétences (2), indicateurs de compétences (3), savoirs (4) :** L'étudiant BTS CJN réalise une ACTIVITE (1) en s'appuyant sur des SAVOIRS (4) afin de développer ses COMPETENCES (2) qui seront évaluées à l'aide d'INDICATEURS de compétences (3). Grille de lecture du bloc 1 : accompagnement du client selon les règles déontologiques.	**Bonne compréhension**
2	**2.Cocher les réponses vraies. Le portfolio :** C'est un échantillon de preuves, sélectionnées par l'étudiant pour rendre compte de ses apprentissages » (Jacques Tardif (2006) et un dossier personnalisé et évolutif conçu par l'étudiant en BTS CJN et tout au long de sa formation.	**77.94%** de réponses exactes
3	**3.En vous aidant du référentiel, cocher les propositions vraies d'application de pédagogie spiralaire au Bloc de compétences 1 : accompagnement du client selon les règles déontologiques.** Les 4 propositions sont exactes.	**59,56%** de réponses exactes
4	**4.Cocher les indicateurs de compétences correspondant à l'activité 1.1 T3.** -identification des différents éléments composant la taxe d'un acte ; -distinction des émoluments et honoraires.	**77,94%** de réponses exactes
5	**5.Le bloc de compétences 1 «accompagnement du client selon les règles déontologiques » prend appui sur :** -le bloc de compétences 2 «conduite d'un dossier en droit des personnes, de la famille et du patrimoine familial » ; -le bloc de compétences 3 «conduite d'un dossier en droit des biens dans le domaine immobilier ou de l'entreprise »	**84,31%** de réponses exactes

1.Bilan de votre participation au questionnaire préalable à l'atelier: question 6

wooclap

https://www.wooclap.com/TLPXHG

« En choisissant de suivre l'atelier sur le Bloc 1- Accompagnement du client, qu'est-ce que vous souhaitez questionner et découvrir par rapport à vos gestes professionnels de conception de séquences ? »



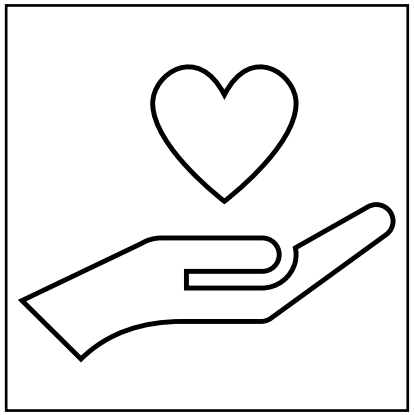
2. Présentation du bloc 1: genèse du bloc

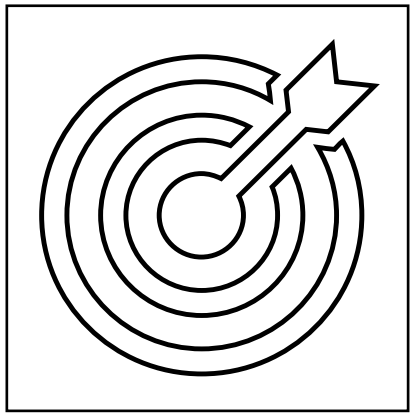
Prescrit

- Mise en place du bloc à la demande de la profession
- Intégrer des éléments clés à la formation des futurs collaborateurs

Enjeux

- La mission de service public du notaire au cœur de son activité
- Le respect des règles de déontologie

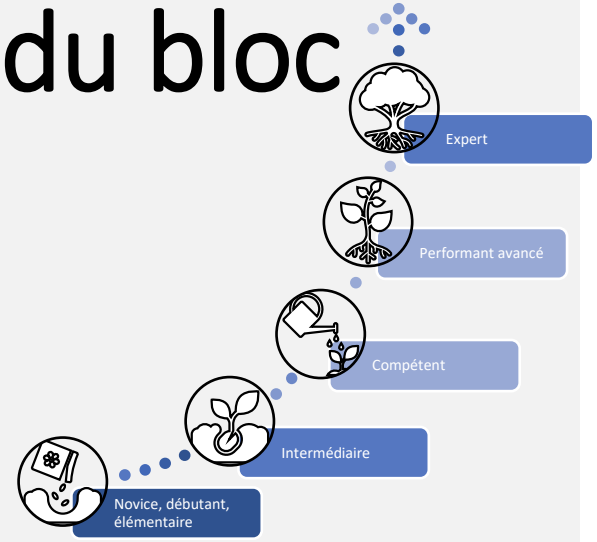




Objectifs du bloc 1

- Embrasser les évolutions de la profession
- Intégrer le virage numérique de l'activité notariale
- Mettre en exergue les impératifs de communication auprès de la clientèle
- Mettre en lumière la pédagogie liée à la transmission des informations auprès des clients et du grand public

2. Présentation du bloc 1: Principes généraux du bloc



Trajet de développement d'une compétence: degré de développement (Dreyfus)

Principes

- Ensemble d'activités indispensables à la réalisation des activités des autres pôles
- Compétences et savoirs transversaux aux 2 blocs « cœur de métier »
- Appui sur des activités professionnelles présentées dans les trois autres pôles (2-3-7/8)
- Pas vocation à être réduit à un bloc dit « communication »

Approche enseignement

- Mises en situation contextualisée et didactisée (créée et/ou issue du stage) pour simuler le réel et développer les habiletés
- Complexification croissante des tâches
- Montée en compétences progressive des étudiants
- Usage du progiciel professionnel recommandé
- Pédagogie spiralaire

Concepts et notions

- Transmission des savoirs associés par le cadre professionnel, déontologique et législatif
- Savoirs transmis à travers les scénarios et mises en situation
- Dans chaque situation prévoir l'accueil du client (expliciter la mission de service public du notaire, situer le client au sein de l'étude) et communiquer dans le respect des règles de déontologie pour le suivi des dossiers.

PFMP

- Place importante de la période formation en milieu professionnel
- Enrichissement des scénarios de mise en situation professionnelle par le stage
- Évaluation de la montée en compétence des étudiants
- Nécessité d'une véritable coopération entre l'étudiant, le professeur et le tuteur pour la constitution du portfolio

Portfolio

.Dossier personnalisé et évolutif conçu par l'étudiant en BTS CJN et tout au long de sa formation

- Rassemble, de façon organisée, des réalisations de tâches, des réflexions et des commentaires à partir des situations professionnelles (didactisées et/ou vécues en stage)

Certification

- Validation au fil de l'eau des compétences avec un 2ème enseignant de la section en se basant sur le portfolio,
- 2 documents à paraître chaque année dans la circulaire d'examen: document de liaison avec le tuteur + tableau synoptique des compétences acquises

2. Présentation du bloc 1: Structure du bloc

Activité 1 - Explication au client du statut d'officier public et ministériel et de la mission de service public du notaire

A1.1 T1- Présentation de la mission de service public du notaire et de son utilité dans le traitement de son dossier

A1.1 T2- Présentation de l'opposabilité des actes notariés

A1.1 T3- Repérage des règles de taxation des actes

Complexification interactivité

Activité 2 - Accueil et accompagnement du client en respectant les règles de déontologie

A1.2 T1- Accueil du client

A1.2 T2- Étude de la demande du client

A1.2 T3- Renseignement et orientation du client selon sa demande

A1.2 T4- Justification auprès du client des démarches administratives, juridiques et fiscales à réaliser

Complexification interactivité

Activité 3 - Gestion de dossiers dans le respect des règles de déontologie et de la sécurité des données

A1.3 T1 – Constitution du dossier du client

A1.3 T2- Communication avec les partenaires et les clients par l'intermédiaire de différents canaux

A1.3 T3- Rédaction des écrits à destination notamment des clients et des tiers (professionnels du droit, de l'immobilier, administrations…)

A1.3 T4- Veille juridique nécessaire au suivi du dossier

A1.3 T5- Collaboration au sein de l'office pour la gestion du dossier client

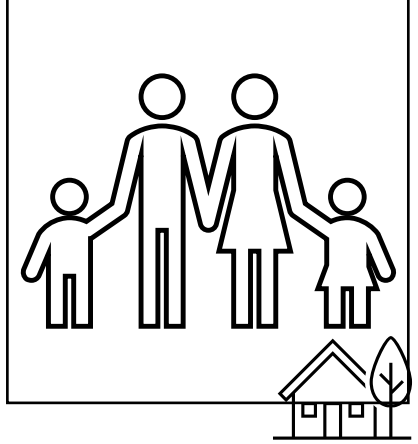
Activités étudiées de façon spiralaire pendant les 2 ans de formation ⇨ Portfolio à constituer

3.Articulation du bloc 1 et des autres blocs

Objectifs:

Développer l'aptitude des étudiants à:

- « utiliser une connaissance, une compétence, une expertise » d'une situation à une autre,
- à « faire des ponts » entre la « formation » et la « situation de travail » et de reconstruire de nouveaux schèmes d'action en s'appuyant, tout à la fois, sur des connaissances et compétences acquises et sur l'intelligence des contraintes nouvelles auxquelles il doit faire face. (Ph. Meirieu)

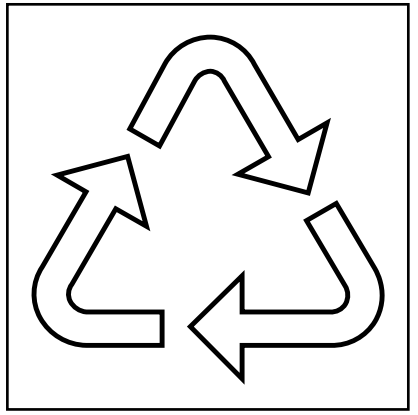


Bloc 2 (famille) – Bloc 3 (immobilier et entreprise)

- Bloc par essence de nature transversale qui s'inscrit en complémentarité des blocs 2 et 3 par le développement de compétences nécessaires pour les mises en situation des blocs 2 et 3.
- Appui sur des activités professionnelles présentées dans blocs 2 et 3
- Certaines notions sont évoquées de façon générale dans le bloc 1 pour être approfondis dans les thèmes spécifiques en bloc 2 et 3 ex: formalités, taxation, clauses

Bloc 7 – Élément fondamentaux du droit

- **Savoirs** : Certains savoirs exploités dans le bloc 1 sont approfondis (concepts juridiques) dans le bloc 7 mais mis en œuvre en situation dans le bloc 1 ex : Eléments de DIP, les personnes , les biens…
- **Compétences générales et juridiques** (ex : analyser un dossier documentaire, maîtriser le raisonnement juridique, utiliser les principaux codes juridiques …): sont exploitées dans le bloc 1 pour que le processus de transfert de la compétence se produise dans le cadre de la pédagogie spiralaire et intégrée



Bloc 8 – Environnement de l'activité notariale

Savoirs: Certains savoirs associés du bloc 1 peuvent constituer des prérequis sur les savoirs qui seront mobilisés dans les problématiques du bloc 8 ex: le notaire en tant qu'officier public et les situations observées en office notarial

Conseil d'une approche intégrée avec le Bloc 8: concevoir en concertation entre les enseignants du Bloc 1 et 8 par exemple une grille d'observation pour la période de stage de fin d'année avec une analyse de l'activité des études d'accueil en stage pour préparer les éléments du futur dossier, possibilité de faire un bilan de mi-stage en coenseignement

4.Présentation d'une mise en situation professionnelle impliquant une progression spiralaire

Situation

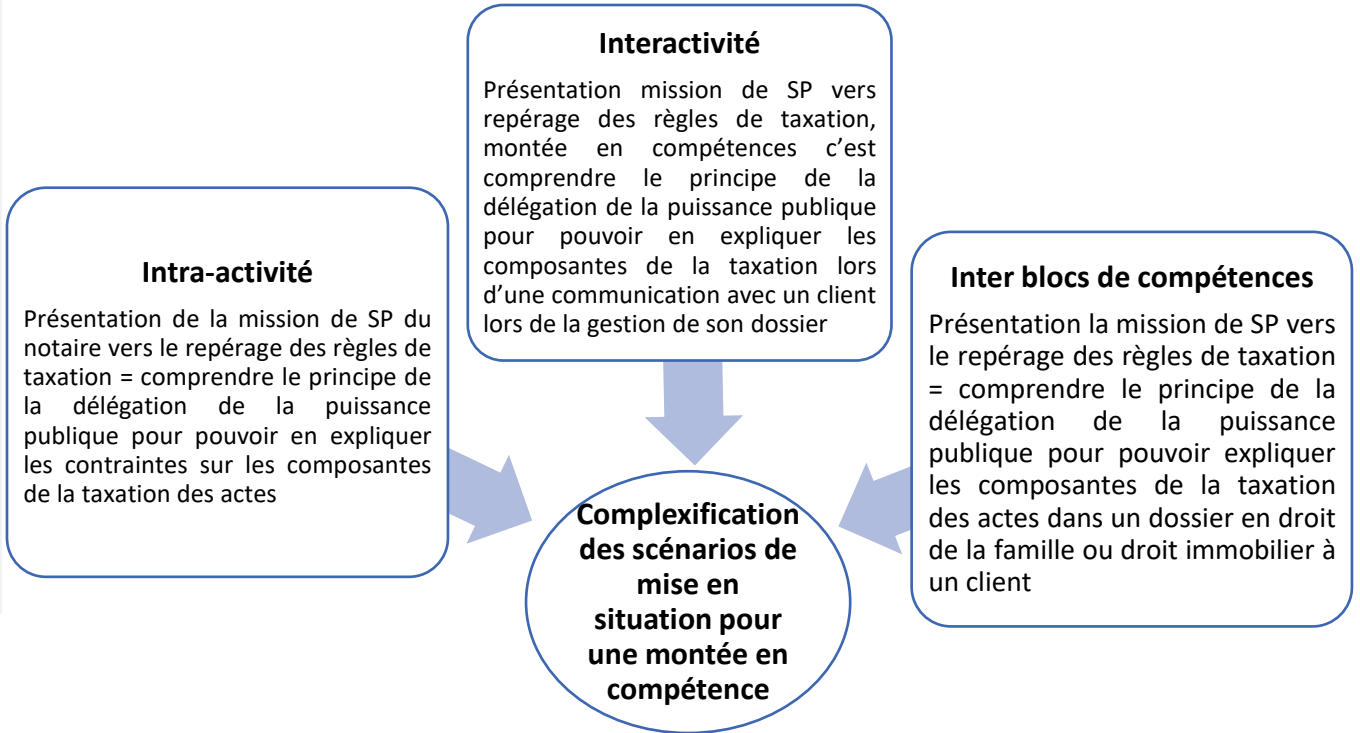
- D'une situation réelle, on extrait un contexte; celui-ci donnant naissance à un scénario pédagogique visant à proposer un ensemble cohérent de mises en situation professionnelle, utilisable par l'enseignant du bloc 1 « accompagnent du client » (bloc), du bloc « famille » (bloc 2) et/ou par l'enseignant du bloc « biens » (bloc 3).

Progression (pédagogie ou programmation) spiralaire

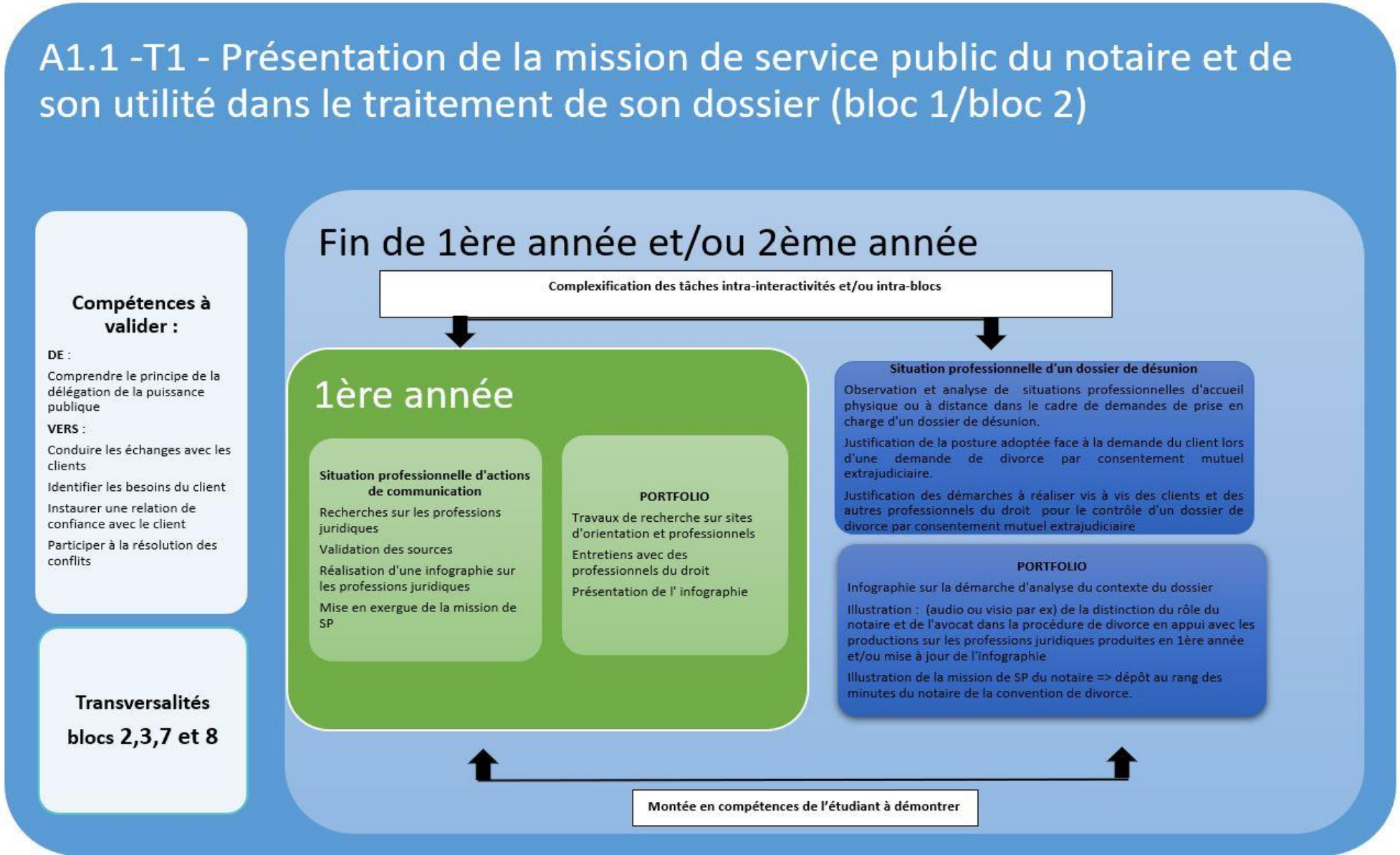
- Organisation pensée et construite du travail par palier des notions. Une même notion est donc abordée plusieurs fois dans l'année et dans le cycle. L'élève à chaque étape peut appréhender la notion proposée en fonction de son niveau de compréhension. La progression dans la complexité se réalise au fur et à mesure et permet de revenir sur les notions vues ; elle se diffère d'une pédagogie circulaire. (J. Brunner, J.P Astolfi)

Variable didactique et complexification

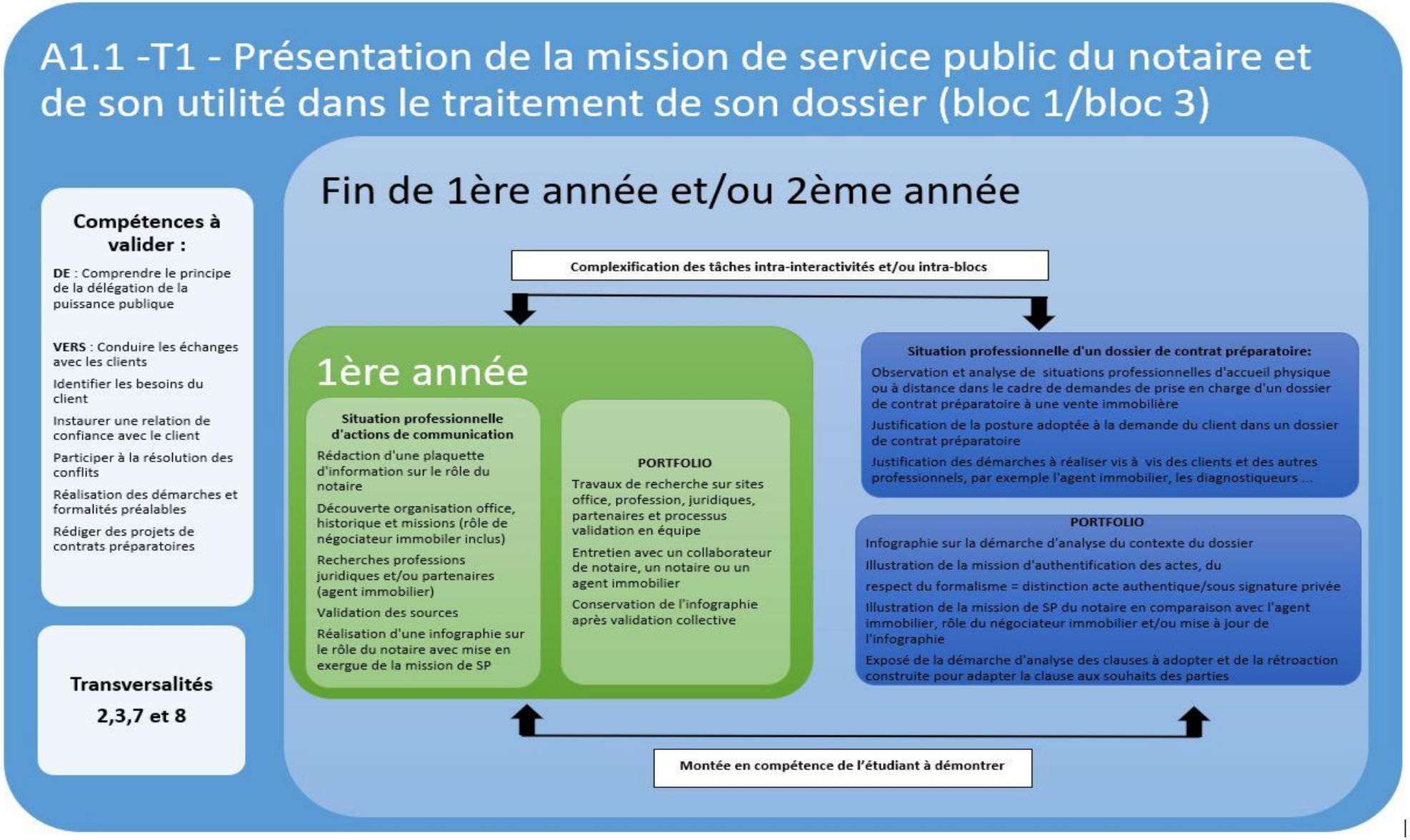
- Situation d'apprentissage dans laquelle l'enseignant introduit des variantes déclenchant une modification dans les stratégies des élèves et qui les amène à adopter de nouvelles règles. Ces adaptations peuvent être décidées en cours d'apprentissage, elles permettent alors soit de simplifier, soit de complexifier une action, une tache, favorisant la construction des savoirs (Ph.Meirieu).



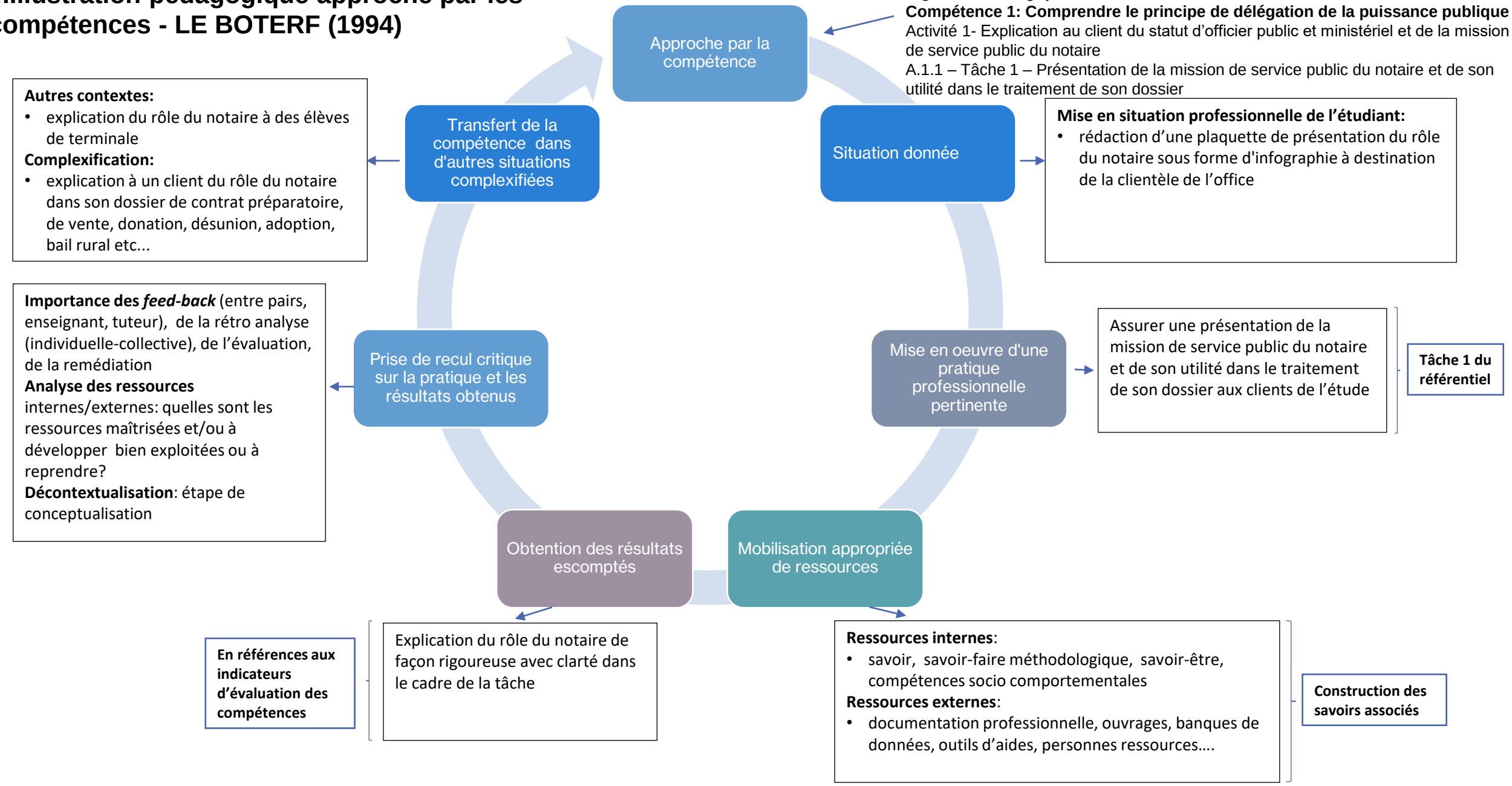
4.Présentation d'une mise en situation professionnelle impliquant une progression spiralaire (bloc 1 et bloc 2 – famille)



4.Présentation d'une mise en situation professionnelle impliquant une progression spiralaire (bloc 1 et bloc 3 - immobilier)



4.Illustration pédagogique approche par les compétences - LE BOTERF (1994)



Bloc de compétences 1 – Accompagnement du client selon les règles déontologiques

Compétence 1: Comprendre le principe de délégation de la puissance publique

Activité 1- Explication au client du statut d'officier public et ministériel et de la mission de service public du notaire

A.1.1 – Tâche 1 – Présentation de la mission de service public du notaire et de son utilité dans le traitement de son dossier

Mise en situation professionnelle de l'étudiant:

- rédaction d'une plaquette de présentation du rôle du notaire sous forme d'infographie à destination de la clientèle de l'office

Assurer une présentation de la mission de service public du notaire et de son utilité dans le traitement de son dossier aux clients de l'étude

Tâche 1 du référentiel

Ressources internes:

- savoir, savoir-faire méthodologique, savoir-être, compétences socio comportementales

Ressources externes:

- documentation professionnelle, ouvrages, banques de données, outils d'aides, personnes ressources….

Construction des savoirs associés

Explication du rôle du notaire de façon rigoureuse avec clarté dans le cadre de la tâche

En références aux indicateurs d'évaluation des compétences

Importance des *feed-back* (entre pairs, enseignant, tuteur), de la rétro analyse (individuelle-collective), de l'évaluation, de la remédiation

Analyse des ressources internes/externes: quelles sont les ressources maîtrisées et/ou à développer bien exploitées ou à reprendre?

Décontextualisation: étape de conceptualisation

Autres contextes:

- explication du rôle du notaire à des élèves de terminale

Complexification:

- explication à un client du rôle du notaire dans son dossier de contrat préparatoire, de vente, donation, désunion, adoption, bail rural etc...

4.Présentation d'une mise en situation professionnelle impliquant une progression spiralaire (extrait de séquence pédagogique)

Extrait du guide d'accompagnement sur l'activité 1

Activité 1 - Explication au client du statut d'officier public et ministériel et de la mission de service public du notaire	
Compétences	Comprendre le principe de délégation de la puissance publique Distinguer l'intérêt de l'authentification de la finalité de la publication des actes Expliquer les composantes de la taxation des actes
Tâches	**Délimitation des savoirs en lien avec les indicateurs d'évaluation des compétences**
A1.1 T1- Présentation de la mission de service public du notaire et de son utilité dans le traitement de son dossier	Le notaire est un officier public et ministériel, il est investi d'une délégation de puissance publique lui permettant d'assurer une mission de service public de rédaction d'actes authentiques et de collecte de l'impôt au profit de l'État. Il est important que le client comprenne le cadre légal, professionnel et déontologique dans lequel le notaire exerce sa mission. Ce cadre irrigue la prise en charge de son dossier à l'office. L'étudiant doit disposer de repères essentiels et être capable d'expliquer de façon claire et synthétique le cadre juridique d'exercice de la profession notariale notamment : - le statut d'officier public et ministériel ; - le principe de délégation de la puissance publique ; - la mission de service public notarial ; - l'organisation de la profession et les règles de déontologie ; - la mise en jeu de la responsabilité professionnelle du notaire ; - la place de la communication professionnelle ; - le rôle des instances professionnelles dans la promotion de l'identité et de l'image de la profession. À partir de situations professionnelles réelles ou didactisées, le professeur propose des activités qui permettent aux étudiants de **comprendre le principe de délégation de la puissance publique.** Les activités comportent des situations de mise en relation entre l'étudiant et la clientèle de l'office. Il est en mesure d'expliquer au client le rôle du notaire en identifiant clairement ses missions de service public et les prestations notariales proposées par le notaire en tant que professionnel du droit. L'enseignant pourra utilement dresser une comparaison avec d'autres professions juridiques. L'étudiant est mis en situation de communication afin d'expliquer le rôle du notaire à un client par différents canaux. Par ailleurs, des activités telles que la participation à la préparation de la journée portes ouvertes, la rédaction du site internet de l'établissement ou de plaquettes d'information sur la formation, la rédaction de post sur les réseaux sociaux (avec les précautions légales respectées) peuvent constituer des opportunités pour mettre l'étudiant en situation d'expliquer le rôle d'un notaire et le principe de délégation de puissance publique.

Cadre général

Repères essentiels à maîtriser pas l'étudiant

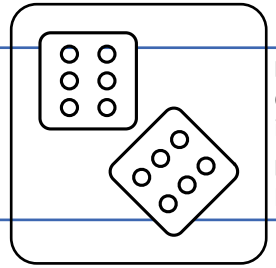
Conseils didactiques et pédagogiques de mise en œuvre de l'activité et des tâches avec conseils de mises en situation professionnelle

https://view.genial.ly/6242fa4d17ac64001885bf3a

pearltrees

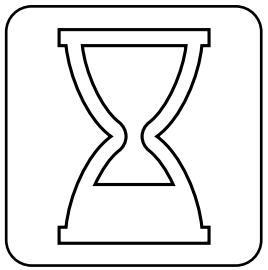
La proposition de séquence sera déposée sur le site du CRCF incluant un lien vers un dossier pearltrees.

5. Partager une activité d'intelligence collective à travers l' « *expérience du concassage* »



Principe : Dans un temps donné, les participants doivent proposer une autre approche des illustrations spiralaires proposés en lien avec le bloc 2 et 3. Les participants sont invités à formuler d'autres propositions innovantes et atypiques.

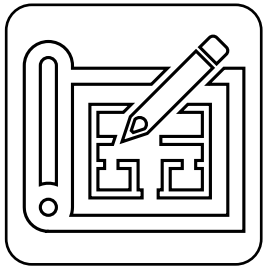
Bénéfices: Aborder un thème sous un angle neuf. Elargir le champ de réflexion, ne pas limiter arbitrairement le sujet.



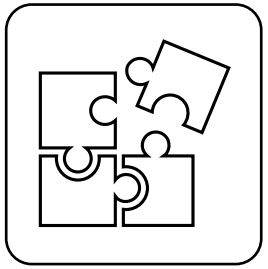
Durée: 30 min par équipe

Supports: extrait référentiel, modèles présentés par les formatrices pour la tâche 1, guide d'accompagnement

Répartition: 2 groupes (avec des sous-groupes possibles)



Déroulement : La technique créative utilise l'expérience du concassage crée par Alex Osborn. Elle consiste à prendre une idée, un projet, une méthode et à lui faire subir huit déformations. Le groupe doit utiliser, au choix, au moins une des techniques de déformation pour concevoir leur proposition.



Consigne : Votre équipe est affectée à la mission la réécriture de l'illustration 1 ou 2.

Vous disposez de 30 minutes pour reprendre la présentation faite de la tâche 1 et de lui faire subir une déformation.

L'objectif est de vous amener à déformer le thème de toutes les façons imaginables.

Vous êtes invités à formuler le plus grand nombre de propositions innovantes et atypiques.

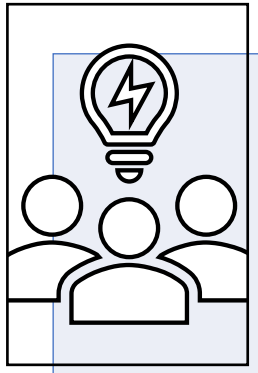
L'activité vous permet d'aborder ce thème sous un angle neuf et d'élargir votre champ de réflexion, sans limiter arbitrairement le sujet au regard de la présentation faite par les formatrices. Nous vous remercions de retranscrire par écrit vos propositions, transmises aux formatrices en fin de séance.

5. Partager une activité d'intelligence collective à travers l' « *expérience du concassage* »

Les 8 techniques de déformation d'Alex Osborn

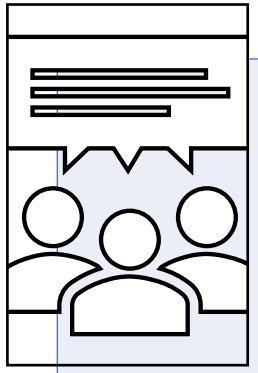
1. Inverser : prendre à l'envers, retourner l'usage, la fonction etc…	Prendre à l'envers la compétence (ex: inversement du processus d'acquisition de la compétence présentée)
2. Agrandir : augmenter la taille, les délais, les moyens, les équipes etc…	Augmenter les délais, les moyens, les équipes de réalisation de la compétence(ex: jouer sur les délais pédagogiques ou sur les délais mis en place au sein de l'office)
3. Combiner : avec d'autres éléments, associer, faire fusionner etc…	Associer et faire fusionner la compétence avec d'autres compétences (ex: possibilité d'associer avec le bloc 7 ou 8)
4. Réduire : minorer, diminuer la taille, les délais, les moyens, la fonction, les ressources	Réduire les délais, les moyens, les ressources pour atteindre la compétence (ex: inverse de la technique n°2)
5. Noircir : assombrir les perspectives, les constats, les ressources, les bilans	Faire la remédiation à la suite d'un constat de difficulté d'acquisition de la compétence (ex: d'un point de vue pédagogique, pas de ressources numérique, constat organisationnel après Covid …)
6. Diviser : découper, séquencer, répartir, tronçonner	Diviser en plusieurs étapes l'acquisition de la compétence
7. Remplacer : tout ou partie, par un autre élément, une autre fonction	Remplacer une ressource, la situation de départ et…
8. Idéaliser : rendre parfait, réinventer jusqu'à l'utopie, effacer tout défaut.	Proposer une vision idéale de la transmission et évaluation de la compétence

Conclusion de l'atelier



Mutualisation

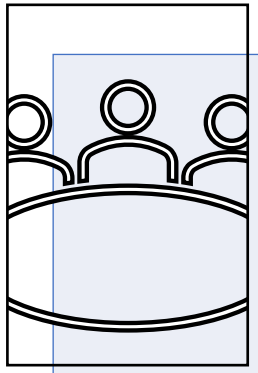
- Quelles sont les propositions qui permettent d'envisager le thème de façon différente?
- Les propositions de déformation de chaque groupe seront déposées avec une petite synthèse sur la plateforme du CRCF (Viaéduc).



Temps d'échange

Partage des pistes d'entrée dans l'activité 1 du bloc pour construire la compétence 1 proposées par certains groupes:

- Intervention d'un notaire avec préparation des questions à poser au notaire par les étudiants, intervention combinée avec un avocat sur le thème de l'adoption, entrée par l'analyse de la tarification …



MERCI POUR VOTRE ATTENTION