

LE NOUVEAU VISAGE DU DROIT DE LA FAMILLE



STRATÉGIES DE STRUCTURATION, DE RÉSILIENCE,
ET DE CROISSANCE

UNE ÉTUDE NCF X C-CLERC



SOMMAIRE



- 01 Panorama : Droit de la Famille
- 02 Enquête nationale NCF x C-Clerc
- 03 Développer l'activité : Droit de la Famille
- 04 Le Réseau NCF
- 05 Cas d'usages & Fiches pratiques
- 06 Ressources & Témoignages

INTRODUCTION

Le droit de la famille constitue depuis toujours le cœur battant de l'activité notariale. Mariages, successions, donations, régimes matrimoniaux ou protection des proches sont autant de moments essentiels de la vie des Français pour lesquels le notaire demeure l'interlocuteur naturel et de confiance.

Dans un environnement économique parfois incertain et cyclique, cette matière présente une particularité précieuse : **sa résilience**.

Contrairement à d'autres domaines du notariat davantage sensibles aux fluctuations conjoncturelles, le droit de la famille s'inscrit dans le temps long des projets de vie.

Pourtant, un paradoxe subsiste. Alors même que les besoins des familles évoluent – recompositions familiales, allongement de la durée de vie, complexification patrimoniale –, de nombreuses études peinent encore à structurer pleinement cette activité comme un véritable levier de développement.



C'est dans cette perspective que **NCF** a souhaité réaliser, en partenariat avec **C-Clerc**, une étude nationale inédite.

L'objectif de ce guide est double :

1. Dresser un **état des lieux chiffré** de la pratique du droit de la famille dans les études ;
2. Partager des **pistes concrètes** de développement et d'organisation ;

Nous espérons que ces travaux nourriront vos réflexions et contribueront à valoriser toujours davantage le rôle central du notaire auprès des familles.



01

PANORAMA : Droit de la Famille

Le Notaire & les familles

Magistrat de l'amiable

Le statut d'Officier public et ministériel n'est pas seulement un titre administratif, mais le « socle » historique et éthique de la profession.

L'Officier Public (L'Authenticité)

Le notaire détient une délégation de l'autorité publique (le sceau de l'État). Cela lui permet de conférer aux actes l'authenticité, leur donnant une force probante et exécutoire comparable à un jugement judiciaire. Il est responsable du fond et de la forme.

L'Officier Ministériel (L'Indépendance)

Il est titulaire d'une charge conférée à vie par l'État (nomination par le Garde des Sceaux). Cela garantit son indépendance et son inamovibilité.

Conseil impartial & désintéressé

Ce statut positionne le notaire comme un « juge volontaire » ou un « magistrat du contrat ». Contrairement à l'avocat qui défend une partie, le notaire est le conseil désintéressé des deux parties, chargé d'équilibrer le contrat et d'empêcher les litiges de naître.

La Justice Préventive

Défini comme le « conseil du contrat », le notaire doit veiller à l'équilibre global de l'acte et a l'obligation d'alerter les parties si l'accord est déséquilibré ou risqué, sous peine d'engager sa responsabilité.

Garant de la sécurité juridique

Le rôle de Garant de la sécurité juridique est la conséquence directe de la délégation de puissance publique (le sceau de l'État).

C'est ce qui distingue fondamentalement le notaire des autres juristes.

Voici les piliers de cette garantie :

L'Acte Authentique

C'est l'outil technique de cette sécurité.

Le notaire confère à l'acte **date certaine**, **force probante** et **force exécutoire** (valeur de jugement).

Cela assure l'efficacité immédiate des accords.

La Justice Préventive

Le notaire agit en amont pour empêcher les litiges. Les textes fondateurs (Loi Ventôse) le définissent comme un « juge volontaire » chargé de fixer les obligations de manière irrévocable pour éviter les procès futurs.

Le Tiers de Confiance Économique

Dans le monde des affaires, cette sécurité juridique devient un atout concurrentiel. Le notaire sécurise les transactions (immobilier, cessions d'entreprises) dans un environnement économique incertain.



Panorama des familles d'aujourd'hui

DES MUTATIONS SOCIÉTALES PROFONDES

L'activité est portée par des évolutions démographiques et sociétales inévitables qui créent de nouveaux besoins juridiques.

• LE VIEILLISSEMENT DE LA POPULATION

C'est l'une des mutations sociétales majeures qui transforme le marché. Il génère un besoin accru de sécurité juridique, faisant de l'anticipation un **levier de croissance central pour l'étude**.

Ce que cela implique :

- **L'Anticipation de la dépendance** : un besoin croissant d'outils juridiques spécifiques, notamment le mandat de protection future, pour organiser la vie du client en cas d'incapacité.
- **La Protection du conjoint** : Avec l'allongement de la durée de vie, la sécurisation du conjoint survivant devient une priorité. Les notaires peuvent structurer des offres dédiées, comme un « Pack protection du conjoint ».
- **La Gestion des conflits (Médiation)** : Le vieillissement crée des situations de tension (comme un désaccord sur le maintien à domicile ou la protection d'un parent). La médiation devient alors un service essentiel pour débloquer ces situations sans contentieux.

L'enjeu stratégique est de **prévenir et détecter** ces besoins avant l'urgence (décès ou incapacité) grâce à l'analyse de votre base client.

Panorama des familles d'aujourd'hui

• LES NOUVELLES CONFIGURATIONS FAMILIALES

L'augmentation des familles recomposées, des fratries éclatées et des mobilités internationales rendent les schémas de transmission classiques obsolètes et risqués.

Voici les trois enjeux majeurs pour le notaire :

- **L'inadéquation du "Prêt-à-porter" juridique** : Les règles de dévolution légale standard ne protègent pas adéquatement les membres de familles recomposées. Il faut passer au « sur-mesure » (testaments, donations-partages spécifiques) pour éviter les effets pervers (ex: déshériter involontairement des enfants d'un premier lit).
- **Le risque de conflit accru** : La coexistence d'intérêts divergents (ex: entre le conjoint survivant et les beaux-enfants) multiplie les risques de blocage. Ces situations sont des terrains prioritaires pour la médiation préventive.
- **La valorisation du conseil** : Ces dossiers complexes nécessitent une ingénierie patrimoniale poussée. Ils permettent de facturer des honoraires de conseil (article 4) en amont de la rédaction des actes, transformant une contrainte technique en opportunité économique.

C'est ici que le notaire passe du statut de rédacteur d'actes à celui de « chef d'orchestre » du projet familial.

Outils spécifiques recommandés pour sécuriser ces familles :

> **Le Testament et la Donation-Partage "sur-mesure"**

Indispensables car la loi ne protège pas naturellement les beaux-enfants. Ils permettent de corriger les effets pervers de la dévolution légale (qui pourrait déshériter involontairement certains enfants) et d'équilibrer les lots pour éviter les jalousies.

> **Le Mandat de Protection Future**

Cet outil est crucial pour anticiper la dépendance. Il permet au client de désigner qui gèrera ses biens (ex: son nouveau conjoint ou un enfant spécifique) plutôt que de laisser un juge désigner un tuteur, ce qui crée souvent des tensions dans les familles divisées.

> **Le « Pack Protection du Conjoint »**

Il est conseillé de packager des solutions (aménagement de régime matrimonial, clauses de préciput, donation entre époux) pour sécuriser le conjoint survivant face à des beaux-enfants potentiellement hostiles.

> **Les Pactes d'Associés / Dutreil**

Pour les familles possédant une entreprise, ces outils permettent de dissocier le capital (pour tous les héritiers) du pouvoir (pour ceux qui travaillent dans l'entreprise), évitant ainsi les blocages décisionnels. Ces outils demandent souvent un accord familial préalable pour être durables.

Anticipez les risques de blocage par des **stratégies de Communication préventive ou la Médiation Préventive** pour obtenir cet accord sans heurts.

LA COMPLEXIFICATION DES PATRIMOINES

L'imbrication croissante des patrimoines privés et professionnels exige une expertise transversale pointue et transforme le notaire en véritable « chef d'orchestre » juridique et fiscal.

Voici les trois enjeux de croissance majeurs identifiés :

- **La Haute Valorisation** : Contrairement aux actes standards, les actes patrimoniaux complexes génèrent souvent des honoraires supérieurs à 3 000 €, offrant une marge plus élevée.
- **L'Approche Transversale (Conseil 360°)** : La croissance repose sur la capacité à décroisonner les expertises en reliant le Droit de la famille au Droit des sociétés (Pactes Dutreil, Holdings familiales) et à la fiscalité. C'est un avantage concurrentiel décisif face aux avocats ou experts-comptables.
- **La Sécurisation** : L'enjeu est de proposer des montages sophistiqués (démembrements, sociétés civiles) pour sécuriser les transmissions et éviter les situations d'indivision subie qui bloquent les familles.

Le droit de la famille n'est plus une simple activité de gestion administrative des actes. Face à ces mutations, il devient un levier de croissance essentiel pour les études qui savent le structurer.



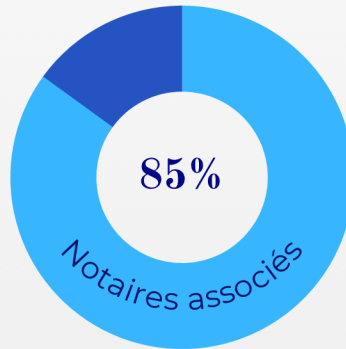
02

Étude de Marché : Enquête nationale NCF x C-Clerc

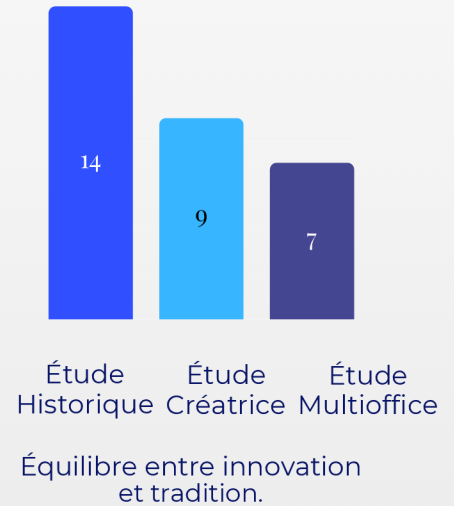
TYPOLOGIE DU PANEL & MÉTHODOLOGIE

Sondage réalisé en Février 2026. Couverture nationale.

30
Professionnels



Une parole majoritairement entrepreneuriale.



LA RÉSILIENCE ÉCONOMIQUE DU DROIT DE LA FAMILLE



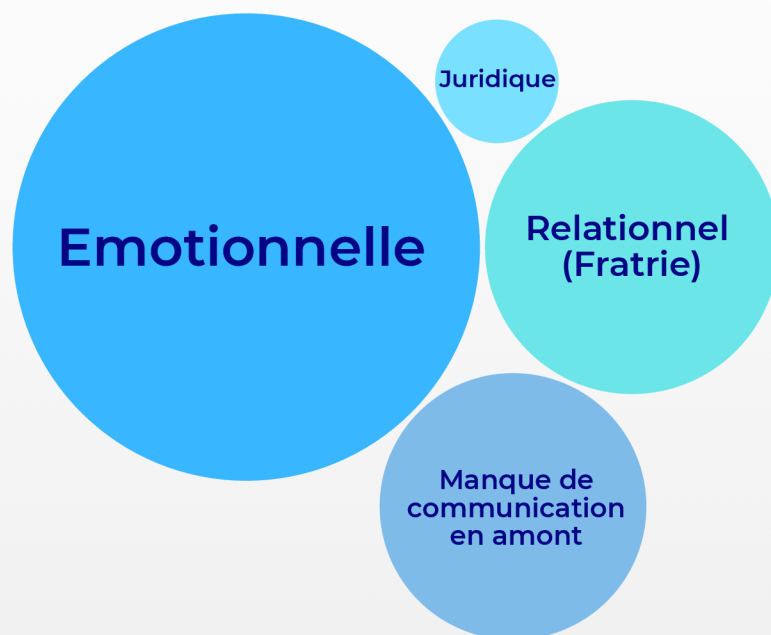
73%

Des notaires sondés réalisent jusqu'à la moitié de leur chiffre d'affaires grâce au droit de la famille.

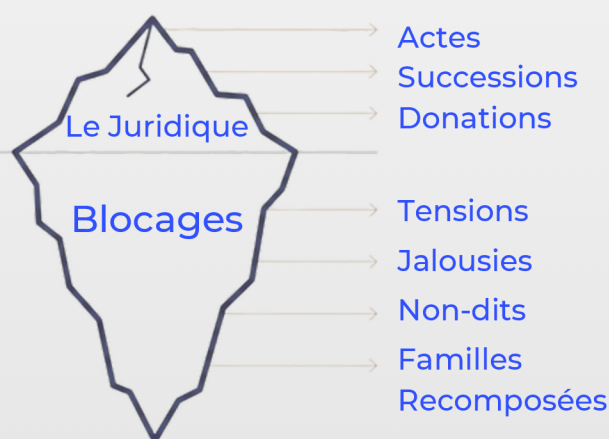
Contrairement à l'immobilier, le Droit de la Famille s'inscrit dans le temps long des projets de vie.

Avec $\approx 35\%$ de l'activité, il devient le deuxième pilier économique du notariat, mais surtout le plus résilient car moins dépendant des cycles économiques.

ANATOMIE DES TENSIONS FAMILIALES



Le Défi Majeur :
L'Émotionnel



LA MÉDIATION : UN RÉFLEXE À DÉVELOPPER?

50%

Des notaires ont déjà proposé
une médiation formelle.
Une pratique encore hétérogène.

Top 3 des contextes pertinents

1. Successions conflictuelles
2. Divorce/Séparation
3. Familles recomposées

LE CAPITAL CONFIANCE & L'EFFET AMBASSADEUR

La fidélité client en droit de la famille est le premier vecteur de croissance organique des études.

29 répondants sur 30

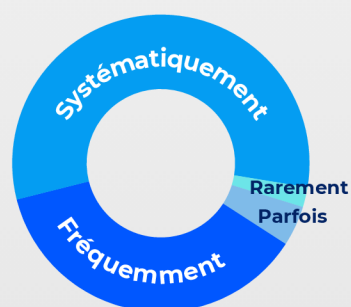
Décrivent un lien avec leurs clients "Très fort et durable" (16) ou "Solide" (13).
Versus Droit des sociétés et immobilier (Correct).



Les Clients "Famille" sollicitent "systématiquement" l'étude pour d'autres sujets (90%).

70%

Les clients recommandent leur notaire "Fréquemment" ou "Systématiquement" à leur entourage.



Le client "Famille" est le point d'entrée vers une relation globale, mais aussi un ambassadeur pour les Offices notariaux.

LES ATTENTES VIS-À-VIS DU RÉSEAU

Échange

Pratiques & Compétences

Entraide

Cohésion & Non-isolement

Formation

Webinaires & Cas pratiques

Une activité à forte valeur ajoutée : le temps passé se convertit efficacement en chiffre d'affaires, contrairement aux idées reçues sur la rentabilité du conseil.



C-Clerc



Notaires
au Cœur des Familles

BAROMÈTRE DE LA PRATIQUE DU DROIT DE LA FAMILLE 2026

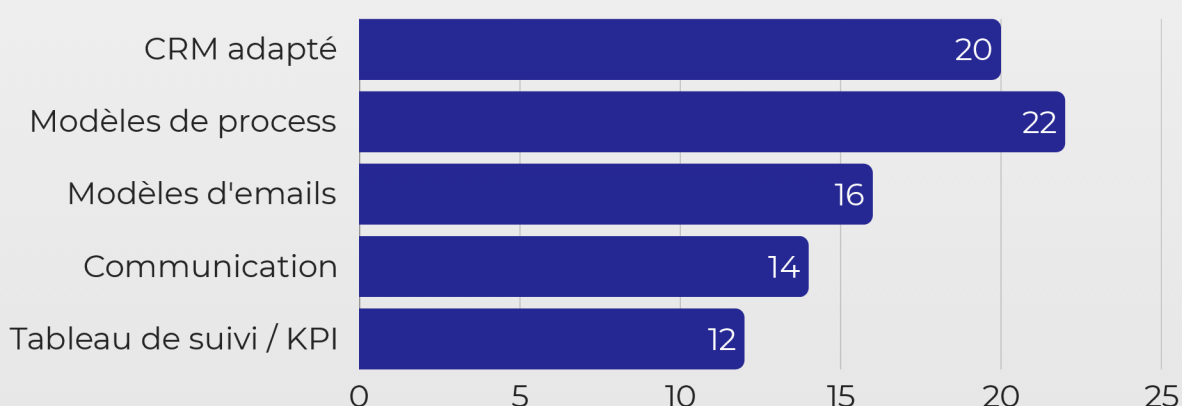
Entre tradition, confiance et besoin de structuration.

OUTILS & BESOINS

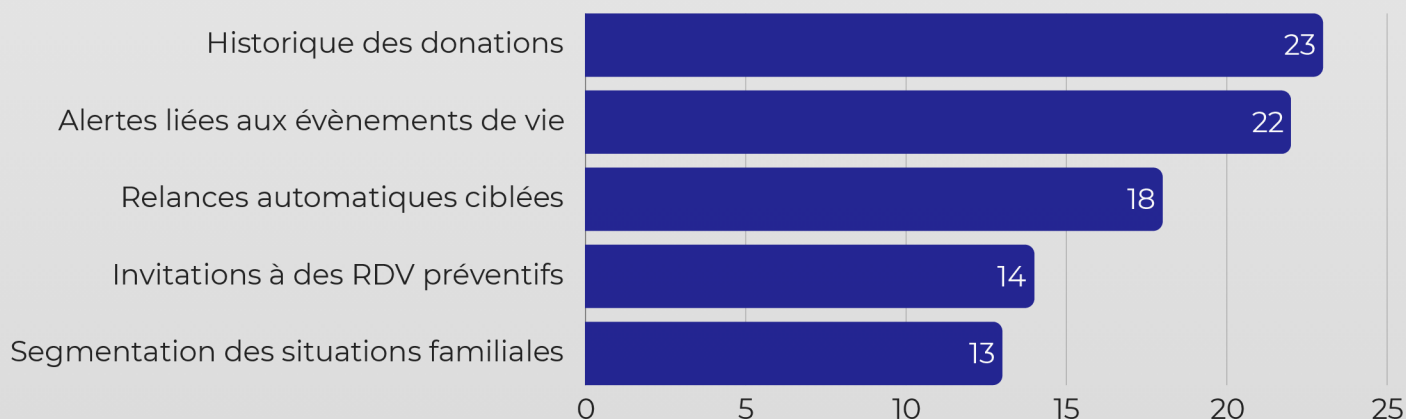
LE PARADOXE OPÉRATIONNEL

Alors que la valeur émotionnelle et financière est élevée, le suivi des familles dans le temps est majoritairement manuel (53%).

LES BESOINS ORGANISATIONNELS



LES BESOINS SPÉCIFIQUES



AU-DELÀ DU DROIT

QUI EST LE NOTAIRE DE FAMILLE ?

“Un vecteur de paix familiale”

“ Un pacificateur “

“Un astrologue juridique”

“Anticiper les difficultés et organiser le patrimoine en conséquence”

“Stratège dans la transmission, pacificateur dans l'exécution”

“Être un repère dans un monde en perpétuel changement”

“Gage de confiance”

“Clé de voûte des familles”

Un "astrologue" juridique et fiscaliste

“Transmission et organisation de la famille à travers les générations”

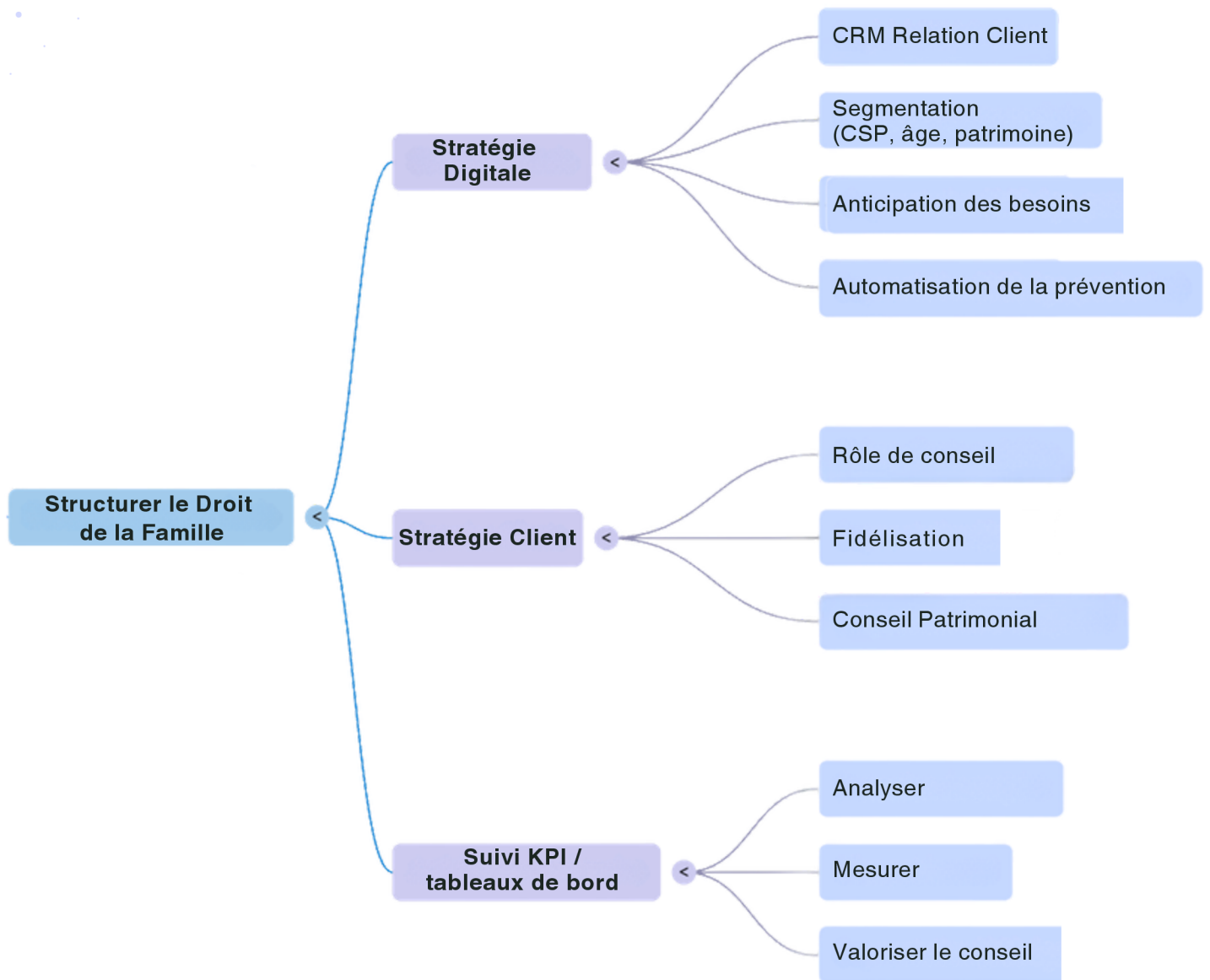
03

Développer l'activité Droit de la Famille



C-Clerc





STRUCTURER

L'ORGANISATION HUMAINE : CRÉER UN PÔLE DÉDIÉ

- **La Spécialisation :**

Il est recommandé de ne plus diluer les dossiers complexes parmi des clerks généralistes. Créez un département identifié avec des collaborateurs dédiés pour gagner en technicité et en rapidité.

- **La Montée en Compétences :**

Utilisez les parcours de formation labellisés (comme le **label Notaire Conseil aux Familles**) pour vos collaborateurs. Cela valide leur expertise technique et rassure le client sur la qualité du conseil.

- **Le Binôme Notaire/Collaborateur :**

Encouragez le travail en binôme pour assurer la continuité du service et permettre au notaire de se concentrer sur la stratégie pendant que le collaborateur gère la procédure.

POUR GAGNER EN EFFICACITÉ

LA TRANSVERSALITÉ

Le droit de la famille ne doit pas fonctionner en vase clos mais devenir le pivot de l'étude :

- **Avec l'Immobilier** : Chaque vente immobilière doit déclencher un réflexe « Famille » (achat en tontine ? SCI ? Testament nécessaire ?).
- **Avec le Droit des Affaires** : Collaboration systématique pour les chefs d'entreprise (protection du conjoint du dirigeant, transmission via Pacte Dutreil, mandats de protection future).

L'INDUSTRIALISATION DES PROCESSUS (GAGNER DU TEMPS)

- **Standardisation des tâches :**

Mettez en place des workflows et des modèles d'actes pour les dossiers récurrents (donations simples, contrats de mariage). L'objectif est d'automatiser la production pour libérer du temps de conseil.

- **Outils de Diagnostic :**

Intégrez des « check-lists » systématiques en début de dossier pour auditer la situation globale du client (audit patrimonial) et ne pas rater d'opportunités de conseil.

STRATÉGIE DIGITALE

LE PILOTAGE PAR LA DONNÉE

• L'INTÉGRATION D'UN CRM ADAPTÉ :

C'est la demande principale des notaires interrogés pour structurer leur pôle famille, souvent accompagnée d'un besoin de modèles de process et de workflows.

• L'EXPLOITATION DE LA DONNÉE CLIENT :

La stratégie digitale repose sur l'analyse de votre base de données. Les fonctionnalités les plus attendues sont la "segmentation des situations familiales" et l'"historique clair des donations/actes".

Utilisez des outils numériques (comme C-Clerc) pour segmenter votre base pour anticiper et cibler les besoins

• L'AUTOMATISATION DE LA PRÉVENTION :

L'objectif de ces outils est de générer des "alertes liées aux événements de vie" pour déclencher des "relances automatiques ciblées" et envoyer des invitations à des rendez-vous préventifs.

Programmez des alertes sur les « moments de vie » (naissance, retraite) pour provoquer des rendez-vous de mise à jour juridique sans effort commercial manuel.

Le digital n'est donc pas une fin en soi, mais le levier technologique indispensable pour systématiser la sollicitation personnalisée et développer le chiffre d'affaires du conseil.

STRATÉGIE CLIENT :

DES "MOMENTS DE VIE" À LA RELATION DURABLE

Identifier les moments clés

Chaque étape de vie (Mariage/PACS, Naissance, Achat immobilier, Divorce) est une opportunité de contact et de conseil.

De l'acte à l'accompagnement

Ne plus voir le client uniquement à la signature. Mettre en place un suivi régulier (ex: clause bénéficiaire à revoir tous les 5 ans) pour maintenir le lien.

Fidélisation

Utiliser la base de données de l'étude pour proposer proactivement des ajustements juridiques lorsque la législation ou la situation familiale évolue.

LE CONSEIL PATRIMONIAL COMME MOTEUR DE MARGE

Dans le contexte des leviers de développement, le Conseil Patrimonial est présenté comme le pivot stratégique permettant de transformer l'étude notariale : on passe d'une logique de production d'actes tarifés à une logique de services à haute valeur ajoutée.

UN MOTEUR DE MARGE FINANCIÈRE

Contrairement aux actes standards, le conseil patrimonial permet de facturer des honoraires libres (Article 4). Les dossiers complexes (restructuration, transmission) génèrent souvent des honoraires supérieurs à 3 000 €, offrant une rentabilité décorrélée des cycles immobiliers.

L'APPROCHE « CHEF D'ORCHESTRE » (360°)

Le développement repose sur la capacité à relier les domaines : connecter le Droit de la famille (régimes matrimoniaux, protection) avec le Droit des sociétés (Pacte Dutreil, transmission d'entreprise) et la fiscalité. Cette vision globale est un avantage concurrentiel décisif face aux autres professionnels du chiffre et du droit.

L'OUTIL « BILAN PATRIMONIAL »

Concrètement, cela se matérialise par la proposition de bilans patrimoniaux familiaux. Cet audit permet de détecter des besoins latents (anticipation successorale, mandat de protection future) bien avant que l'événement déclencheur (décès, vente) ne survienne.

LA FIDÉLISATION PAR L'ANTICIPATION

Anticiper, c'est rester présent entre deux dossiers. En sollicitant la famille au bon moment, avant l'événement déclencheur, l'étude transforme un acte ponctuel en relation durable. Cette fidélisation génère des actes récurrents et fait du client un ambassadeur, moteur de la croissance organique.

PASSER DE LA FACTURATION DE L'ACTE (TARIFÉ) À LA FACTURATION DE L'EXPERTISE (HONORAIRES LIBRES)

> **Vendre le diagnostic (Audit) :**

Ne plus offrir le conseil en amont de l'acte. Il faut facturer le bilan patrimonial comme une prestation distincte, qui livre un audit et une stratégie, indépendamment de la rédaction finale des actes.

> **La "Packagisation" des offres :**

Pour rendre le conseil tangible et plus facile à vendre, il est conseillé de proposer des forfaits clairs, comme un « Pack Protection du Conjoint » ou un forfait « Transmission d'entreprise ». Cela clarifie le livrable pour le client.

> **La Récurrence**

Mettre en place des abonnements ou des suivis annuels (ex: secrétariat juridique de sociétés, mise à jour de clauses bénéficiaires), ce qui lisse le chiffre d'affaires et fidélise le client.

> **Cibler la complexité**

Les dossiers à haute technicité (transmissions d'entreprise, international) justifient des honoraires souvent supérieurs à 3 000 €, offrant une marge bien plus élevée que les actes courants.

> **L'Approche Globale (360°)**

Faire valoir que le notaire est le seul à connecter tous les points (Immobilier + Famille + Fiscalité + Entreprise) pour éviter qu'une décision prise d'un côté ne crée un problème de l'autre.

> **L'Indépendance du Conseil**

Clarifier que ce diagnostic a une valeur en soi, qu'il y ait signature d'acte ou non. Le client paie pour la *stratégie*, pas seulement pour la mise en œuvre.



ENCADRÉ

COMMENT EXPLIQUER LA VALEUR DU DIAGNOSTIC AU CLIENT ?

Pour que le client accepte de payer un diagnostic (audit) distinct de l'acte final, il faut déplacer la valeur perçue de la technique (rédiger un papier) vers la stratégie (sécuriser l'avenir).

Voici les arguments clés pour expliquer cette valeur :

- **Le « Sur-Mesure » vs le Standard :**

Préciser que la loi applique par défaut un schéma standard (« prêt-à-porter ») qui ne protège pas les situations complexes (familles recomposées, chefs d'entreprise).

Le diagnostic est nécessaire pour tailler une solution unique.

- **La Sécurité ("L'assurance vie") :**

Expliquer que le diagnostic sert à identifier les « bombes à retardement » (jalousies entre enfants, indivisions futures) pour les désamorcer maintenant. C'est un investissement pour éviter un contentieux coûteux plus tard,

Les sources ne fournissent pas de grille tarifaire universelle, mais donnent des ordres de grandeur pour les prestations à haute valeur ajoutée qui découlent d'un audit patrimonial approfondi :

Pour les **dossiers patrimoniaux complexes**, les honoraires sont souvent supérieurs à 3 000 € pour les dossiers d'envergure (transmission, restructuration).

- **Ingénierie sociétaire** : Si le bilan aboutit à une constitution de société ou une cession de parts, la fourchette moyenne se situe entre 2 000 € et 3 000 € HT.

SUIVI KPI / TABLEAUX DE BORD

COMMENT ANALYSER LA RENTABILITÉ D'UN PÔLE FAMILLE SPÉCIALISÉ ?

Pour analyser la rentabilité d'un pôle famille spécialisé, les notaires interrogés et les différentes sources mettent en évidence **le besoin de passer d'un suivi manuel à un pilotage chiffré pour piloter concrètement cette stratégie d'anticipation.**

Voici les principaux axes pour mener cette analyse :

- **L'intégration de Tableaux de bord et KPI :** De nombreux notaires soulignent la nécessité de s'équiper d'outils de suivi des indicateurs clés de performance (KPI) pour structurer et évaluer objectivement leur activité.

- **Le ratio Volume / Chiffre d'affaires :** L'analyse repose sur la comparaison entre la part du volume d'activité dédiée au droit de la famille (par exemple 50 à 70 %) et la proportion réelle du chiffre d'affaires global que ce pôle génère.

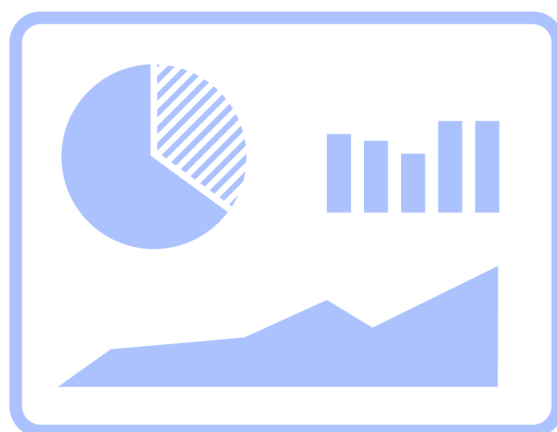
- **La part des honoraires de conseil :** La véritable rentabilité se mesure par votre capacité à générer des honoraires libres (Article 4) via des bilans patrimoniaux et des stratégies complexes, plutôt que de dépendre uniquement des actes tarifés standards.

Pour mesurer le succès de vos actions, voici les indicateurs clés à surveiller :

- **Le taux de conversion des sollicitations :** Le pourcentage de « relances automatiques ciblées » et d'« invitations à rendez-vous préventifs » qui aboutissent à la prise d'un rendez-vous effectif.

- **Le volume d'actes d'anticipation :** L'augmentation du nombre d'actes préventifs (mandats de protection future, testaments, donations-partages) générés grâce aux « alertes liées aux événements de vie ».

- **L'évolution du chiffre d'affaires de conseil :** La part de revenus générée par les honoraires libres (Article 4) suite aux bilans patrimoniaux déclenchés par vos campagnes.



Feuille de Route Opérationnelle

AUDIT

Analyser la part du Droit de la Famille dans votre CA.

1

2

FORMATION

Former les collaborateurs aux Soft Skills (détection).

PROCESS

Mettre en place le RDV Bilan Patrimonial systématique.

3

4

OUTILS

Intégrer C-CLERC et le CRM pour le suivi.

COMMUNICATION

Utiliser le label NCF pour valoriser l'expertise.

5

04

Le réseau NCF



Notaires 
au Cœur des Familles

NOTAIRES AU CŒUR DES FAMILLES

Dans le contexte du réseau NCF, Notaires au Cœur des Familles est une association créée par et pour les notaires afin de structurer, développer et promouvoir le conseil en droit de la famille.

LA FORCE DU COLLECTIF

Le réseau permet de mutualiser des moyens financiers et techniques qui seraient inaccessibles à une étude isolée (comme l'embauche d'experts en communication digitale). Vincent Chauveau, animateur du réseau, souligne d'ailleurs que ces regroupements sont devenus indispensables pour survivre et conquérir des parts de marché face à la multiplication des offices.

COMPÉTENCE

La majorité des membres du réseau détient le label officiel « Notaire Conseil aux Familles » délivré par le CSN. Le réseau aide ses membres à rester au meilleur niveau grâce à des formations continues et des échanges de bonnes pratiques.

VISIBILITÉ

L'objectif est de créer un véritable « réflexe notaire ». Le réseau NCF offre un maillage national pour trouver facilement un expert de proximité, et met à disposition des outils simples, comme des questionnaires en ligne pour évaluer sa situation familiale et anticiper les risques juridiques.



LABELLISATION NCF

1 LABEL
1 SÈSAME
POUR L'AVENIR



CONSEIL SUPÉRIEUR
DU NOTARIAT



ADNŌV

Selon le programme officiel, le parcours pour obtenir le label Notaire Conseil aux Familles (NCF) totalise **83 heures de formation** (11 jours en présentiel + 6 heures de visioconférences) et ne nécessite aucun prérequis.

STRUCTURE DU CURSUS :

- **Module Technique (Droit) :** Approfondissement sur le couple, les libéralités, le divorce, les successions, les liquidations et les vulnérabilités.
- **Module Stratégique (Business) :** "Construire son offre", expérience client et performance financière. Ce module est crucial pour apprendre à vendre le conseil (Article 4).
- **Module Pratique :** Méthodologie de l'audit et vente du conseil patrimonial.
- **Immersion :** Participation aux Journées Notariales du Patrimoine (JNP).

La validation du label repose sur la réussite d'un QCM et la présentation d'un projet de développement de l'activité au sein de l'office.

05

CAS D'USAGE & FICHES PRATIQUES



ANTICIPER : LA COMMUNICATION PRÉVENTIVE AVEC C-CLERC

La meilleure médiation est celle que l'on n'a pas besoin d'engager.
L'outil de CRM C-Clerc permet de passer d'une posture réactive à une posture proactive en détectant les "zones à risque" dans votre base clients avant qu'elles ne cristallisent des tensions.

La méthode des "**Cas d'Usage**" C-Clerc :

L'objectif est d'utiliser la sollicitation personnalisée pour adresser le bon message au bon moment, déclenché par un événement de vie :

- **Mariage / PACS récents** : Envoyer une information sur la protection du conjoint.
 - Enjeu : Éviter que le conjoint survivant ne se retrouve démuné ou en conflit avec des beaux-enfants faute d'aménagement préalable.
- **Achat Immobilier en concubinage** : Proposer un point sur l'indivision.
 - Enjeu : Anticiper les situations de blocage en cas de séparation, souvent sources de contentieux lourds.
- **Naissance** : Suggérer la mise à jour des clauses bénéficiaires ou la rédaction d'un testament.
 - Enjeu : Sécuriser l'avenir de l'enfant et éviter les oublis qui créent des sentiments d'injustice dans les fratries.
- **Dirigeants de +50 ans** : Communiquer sur le Pacte Dutreil et la gouvernance.
 - Enjeu : Préparer la transmission pour éviter les conflits de légitimité entre héritiers actifs et passifs dans l'entreprise.

COMPRENDRE & DÉBLOQUER LA MÉDIATION NOTARIALE

Lorsque la tension est installée, les outils juridiques ne suffisent plus. Les résultats de notre enquête nationale éclairent la réalité de ces blocages :

- Les notaires interrogés confirment que la majorité des dossiers bloqués le sont pour des **raisons émotionnelles ou relationnelles** (fratries, familles recomposées) et non purement juridiques ou fiscales.

- **Le coût du conflit :** Un dossier conflictuel génère une perte de temps estimée à plus de 30 % par rapport à un dossier fluide, sans compter la charge mentale pour les collaborateurs.

La Médiation comme levier de déblocage :

La médiation n'est pas un constat d'échec, mais un outil pragmatique pour "sauver" le dossier et signer l'acte.

Utilisez les grilles de lecture (signaux faibles) pour identifier immédiatement si un dossier relève du droit pur ou nécessite une médiation (ex: silence d'un héritier, agressivité latente).

- **L'action :** Proposer une médiation permet de purger l'émotionnel pour revenir au rationnel et aboutir à un accord durable, transformant un dossier "dormant" en chiffre d'affaires réalisé.

FICHE PRATIQUE 1

LA TABLE DES "SIGNAUX FAIBLES"

Détectez un conflit latent en moins de 5 minutes pour adapter votre posture avant que le dossier ne se bloque. Si vous cochez 3 cases ou plus, proposez un entretien séparé ou une médiation préventive.

TYPE DE SIGNAL

INDICATEURS À SURVEILLER EN RENDEZ-VOUS

Non-Verbal

- ☐ Soupirs répétés ou yeux au ciel.
- ☐ Bras croisés, corps tourné vers l'extérieur.
- ☐ Un membre s'isole physiquement
- ☐ Micro-sourires ironiques lors de la parole de l'autre.

Verbal

- ☐ "C'est toujours pareil avec toi..." (référence au passé).
- ☐ "Je préfère ne rien dire pour l'instant."
- ☐ "De toute façon, c'est vous qui décidez." (résignation hostile).
- ☐ "On verra bien..." (refus de s'engager).

Dynamique

- ☐ Une personne répond systématiquement à la place d'une autre.
- ☐ Silence soudain et lourd après l'évocation d'un sujet (argent, maison).
- ☐ Un héritier est totalement passif tandis qu'un autre "gère tout".

Dossier

- ☐ Pièces manquantes réclamées 3 fois sans succès.
- ☐ Changement inopiné de notaire ou de conseil en cours de route.
- ☐ Contestation tardive d'une estimation immobilière.

FICHE PRATIQUE 2

DÉBLOQUER PAR LA MÉDIATION

Utilisez la méthodologie de la médiation pour transformer une impasse relationnelle en acte signé.

Ne pas traiter le juridique tant que l'émotionnel n'est pas purgé.

ÉTAPE 1 : L'ACCUEIL ET LE CADRE

Action : Mettez de côté les préoccupations techniques :

➤ Posez un cadre de sécurité.

Phrase clé : *"Je sens que nous ne pouvons pas avancer sur le projet d'acte aujourd'hui. Je vous propose de changer de format pour comprendre ce qui bloque."*

But : Faire baisser la tension immédiate.

ÉTAPE 2 : L'ÉCOUTE ET LA PURGE

Action : Donnez la parole à chacun sans interruption.

➤ Écoutez le ressenti ("C'est injuste") plutôt que le fait juridique.

Technique : La reformulation. *"Si je comprends bien, vous ne contestez pas le montant, mais vous vous sentez tenu à l'écart des décisions ?"*

But : Identifier le besoin caché (reconnaissance, équité) derrière la position rigide (le prix).

ÉTAPE 3 : LA RECONNAISSANCE MUTUELLE

Action : Aidez les parties à entendre le point de vue de l'autre.

Phrase clé : *"Entendez-vous que pour votre frère, ce n'est pas une question d'argent mais de souvenir ?"*

But : Créer le point de bascule où l'on passe de l'affrontement à la compréhension.

ÉTAPE 4 : LA SOLUTION

Action : Cherchez des options techniques après l'apaisement.

Outil : Le brainstorming. *"Quelles seraient les options imaginables, même les plus folles, pour sortir de là ?"*

But : Co-construire la solution (partage, licitation, soulte) pour qu'elle soit acceptée et durable.

LES 5 DIAGNOSTICS

Utilisez la méthodologie de la médiation pour transformer une impasse relationnelle en acte signé.

Ne pas traiter le juridique tant que l'émotionnel n'est pas purgé.

DIAGNOSTIC 1 : DONATION / RÉÉQUILIBRAGE FAMILIAL

Checklist : Les enfants ont-ils la même information ?

Un membre de la fratrie parle-t-il "à la place" des autres ?

Un enfant réside-t-il loin ou est-il moins présent physiquement ?

Une donation antérieure crée-t-elle une suspicion d'injustice ?

Y a-t-il une phrase révélatrice ("c'est toujours pareil", "on verra bien") ?

Phrase clé : *"Ce que je comprends, c'est que chacun souhaite avancer sereinement mais que les sensibilités ne sont peut-être pas les mêmes."*

Indicateur de risque : ⚠ Modéré à élevé

Passerelle vers médiation : *"Pour éviter que cet acte ne devienne un sujet douloureux plus tard, je vous propose une séance de médiation familiale où chacun pourra exprimer son point de vue."*

DIAGNOSTIC 2 : SUCCESSION BLOQUÉE

Checklist : Absence de réponse d'un héritier sur plus de 2 relances ?

Différence d'implication marquée (un enfant gère tout, les autres se sentent "tenus à l'écart") ?

Contestation sur l'inventaire, les donations antérieures, la maison familiale ?

Présence d'une conjointe / conjoint du défunt discutée ?

Début d'agressivité dans les échanges ?

Phrase clé : *"Je vois que chacun avance avec son histoire personnelle, et c'est normal. On peut prendre un temps pour que chacun se sente entendu."*

Indicateur de risque : ⚠ Élevé

Passerelle vers médiation : *"Une séance de médiation permet de débloquer les incompréhensions sans passer par un contentieux."*

FICHE PRATIQUE 3

LES 5 DIAGNOSTICS

DIAGNOSTIC 3 : DIVORCE / SÉPARATION AVEC PATRIMOINE COMMUN

Checklist : Visions divergentes sur la valeur du logement commun ?

Un parent craint une perte de lien avec les enfants ?

L'un évoque un sentiment d'injustice ("j'ai tout fait moi") ?

Les mots "avocat", "procédure", "ne plus se parler" apparaissent ?

Désaccord sur le calendrier ou l'urgence ("il faut aller vite" vs "j'ai besoin de temps") ?

Phrase clé : *On peut prendre une étape intermédiaire pour clarifier vos priorités avant de traduire cela juridiquement."*

Indicateur de risque : ⚠ Modéré

Passerelle vers médiation : *"La médiation permet souvent de trouver un accord immobilier qui préserve aussi l'équilibre familial."*

DIAGNOSTIC 4 : INDIVISION CONFLICTUELLE (IMMOBILIER, SCI, RÉSIDENCE SECONDAIRE)

Checklist : Divergence totale sur vendre / conserver ?

Tensions avec conjoints ou beaux-enfants ?

Les usages sont déséquilibrés (un utilise, l'autre paie) ?

Tentatives d'estimation contradictoires ?

Phrase clé : *"Votre objectif n'est pas forcément le même aujourd'hui mais il est possible de retrouver un terrain commun."*

Indicateur de risque : ⚠ Élevé

Passerelle vers médiation : *"Avant de décider, je vous propose une médiation : 1h pour mettre à plat les besoins et éviter une vente forcée."*

DIAGNOSTIC 5 : PACTE DUTREIL / TRANSMISSION D'ENTREPRISE FAMILIALE

Checklist : Héritiers pas alignés sur le rôle futur dans l'entreprise ?

Conjoint du dirigeant mis à l'écart ?

Fratrie avec implication très différente ?

Suspicion d'avantages cachés ?

Décalage entre l'urgence économique et le temps émotionnel ?

Phrase clé : *"Votre famille construit quelque chose ensemble. Pour sécuriser ce que vous transmettez, on peut clarifier les attentes de chacun."*

Indicateur de risque : ⚠ Modéré à Élevé

Passerelle vers médiation : *"Un temps de médiation évite les tensions qui pourraient fragiliser l'entreprise elle-même."*





CAS CONCRETS D'ANTICIPATION

Utilisez votre base de données pour informer et conseiller vos clients en amont du conflit (communication préventive).

CAS N°1 : **DONATIONS AVEC ABATTEMENT RECONSTITUÉ**

Ciblage : Clients ayant fait une donation simple il y a plus de 10 ans
+ Fratrie de 2 enfants ou plus.

Le Risque : Des biens dont la valeur a évolué différemment, créant une inégalité de fait au décès (rapport des dons).

Action (Mail type) : *La valeur de vos biens a changé depuis 10 ans. Pour garantir l'égalité parfaite entre vos enfants et éviter tout conflit futur, un point d'étape est recommandé."*

CAS N°2 : **L'INDIVISION DES CONCUBINS**

Ciblage : Acheteurs récents en indivision (hors mariage/PACS).

Le Risque : Séparation conflictuelle ou décès sans protection du survivant.

Action (Mail type) : *"Vous avez acheté ensemble il y a un an. Avez-vous pensé à ce qui se passerait en cas de séparation ou de décès ? Des solutions existent pour vous protéger mutuellement (testament, convention d'indivision)."*

CAS N°3 : **LE DIRIGEANT NON PROTÉGÉ**

Ciblage : Chefs d'entreprise > 50 ans, mariés sous le régime légal.

Le Risque : Entreprise paralysée en cas de divorce ou décès ;
Conjoint non protégé.

Action (Mail type) : *"Votre entreprise a grandi. Votre régime matrimonial est-il toujours adapté à votre prise de risque ? Un audit de protection du dirigeant est conseillé."*

06

Ressources & Témoignages



RESSOURCES

Le Conseil Supérieur du Notariat (CSN) est l'organe représentatif de la profession notariale en France.

Il défend les intérêts collectifs des Notaires, accompagne l'évolution de la profession et assure le respect de sa déontologie.

Dans ce cadre, il publie notamment le nouveau guide pratique de la communication, destiné à encadrer et orienter les offices dans leurs actions de visibilité, afin de garantir une information claire, loyale et conforme aux règles professionnelles.



TÉMOIGNAGES

Ils nous en parlent

“

Adhérer à l'association Notaires au Cœur des Familles a profondément enrichi ma pratique quotidienne. Cette approche place l'humain au centre de notre métier et nous permet d'accompagner les familles dans toutes les étapes importantes de leur vie, avec une vision globale et sur le long terme.

Faire partie de Notaires au Cœur des Familles, c'est aussi partager des expériences, bénéficier d'une réflexion collective et continuer à faire évoluer notre pratique au service de nos clients. »

C'est une matière particulièrement riche et variée : protection de la famille, transmission, vulnérabilité, anticipation, accompagnement des parcours de vie... Chaque dossier est différent et mobilise des compétences juridiques, mais aussi une véritable écoute.

J'apprécie également que cette activité ne soit pas tributaire des fluctuations d'un marché. Les besoins des familles existent en permanence, quels que soient les contextes économiques. Cette diversité des missions et cette constance de la demande apportent une réelle stabilité à notre exercice, tout en donnant beaucoup de sens à notre intervention.



**MAÎTRE OLIVIER
BESANÇON,**

Président de NCF,
Notaire associé à Vienne

TÉMOIGNAGES

Ils nous en parlent

“C’est pourquoi je tiens à garder un lien régulier avec mes clients, en leur parlant simplement de sujets qui les concernent.



MAÎTRE LESLIE ARIZZOLI,
Notaire associée à Viarmes
Membre NCF et Cliente C-CLERC

Mon office est une structure multioffices, mais le droit de la famille est ce qui me passionne vraiment : c'est cette appétence qui m'a conduite à obtenir le label Notaire Conseil aux Familles. J'aime autant le contact humain que la complexité technique des liquidations matrimoniales et successorales. Pour moi, c'est là le cœur de notre métier.

Être notaire de famille, aujourd'hui, c'est rester présent entre deux dossiers. Les clients ne viennent plus seulement pour acheter ou régler une succession, encore faut-il qu'ils pensent à nous au bon moment.

Tant de situations coûteuses pourraient être évitées en amont : j'ai vu un couple payer 2000€ de plus pour un changement de régime matrimonial, simplement venu nous voir un mois trop tard.

Les campagnes d'information que j'envoie, sur la donation avec démembrement par exemple, rouvrent souvent le dialogue d'elles-mêmes : certains m'ont répondu personnellement, touchés qu'on pense à eux, et plusieurs rendez-vous concrets en sont nés.

Cette proximité retrouvée fait la différence. Elle nourrit le bouche-à-oreille et les avis Google, qui restent mes premières sources de nouveaux clients. À un confrère qui veut être plus présent sans tomber dans le démarchage, je dirais simplement cela : aller vers ses clients pour les informer, en ciblant bien ses messages. »

NCF x C-CLERC

En combinant la force du collectif apportée par le réseau NCF et l'exploitation intelligente de vos données grâce à C-Clerc, chaque étude possède désormais les clés pour avancer à son rythme, structurer l'accompagnement des familles dans la durée et sécuriser sa croissance.

CONTACTS



NCF | Notaires au cœur des familles

 notaires-ncf.fr

Université Famille et entreprise 2026 :

 notaires-ncf.fr/universite/



notaires-ncf.fr/adherer



C-Clerc | Le partenaire croissance du notariat

Sollicitation personnalisée

Site internet

Réseaux sociaux

Solutions IA sur-mesure



Optimiser mon office

 c-clerc.fr

EMPORTEZ CE GUIDE PARTOUT AVEC VOUS !

Scannez le QR code ci-dessous pour télécharger gratuitement la version numérique de ce guide pratique.

