



Semaine du 27 mai 2024 au 02 juin 2024

N° 2863



Traiter les réclamations participe à l'amélioration de la relation client

La gestion de la relation client est un concept hérité des pays anglo-saxons sous la terminologie “Customer Relationship Management”, le fameux CRM, dont toutes les grandes écoles de commerce font découvrir le bien-fondé à leurs apprentis managers.

Cette démarche, qui consiste à inscrire une relation de partenariat dans la pérennité, demande que le processus de gestion des réclamations soit transparent et que toutes les demandes d'amélioration parviennent à la direction.

La question des réclamations ne concerne pas que les offices notariaux, mais toutes les entreprises, qui sont de plus en plus mobilisées pour traiter les critiques de la clientèle, anticiper ses insatisfactions, et tenter, dans l'univers impitoyable des colères connectées, d'en réduire le nombre.

Google et ses avis ne pardonnent rien. Ce n'est pas un hasard si de plus en plus de notaires veillent à leur e-réputation.

L'insatisfaction peut se transformer en réclamation et l'étincelle peut parfois déclencher l'incendie.

La réforme de la discipline est désormais opérationnelle pour permettre de résoudre la difficulté, réelle ou ressentie par le client.

Au sein de notre chambre, je renouvelle toute ma confiance à Maître Corinne CHAMPETIER, Notaire à Flers, en sa qualité de vice-présidente chargée des plaintes et réclamations.

Elle sera assistée dans le cadre de ses fonctions par :

Maître Aurelie ARNAUD – Notaire à Deauville,
Maître Benjamin ESNOL – Notaire à Caen,
Maître Philippe GAUDRON – Notaire à Caen,
Maître Marie LEGENTIL – Notaire à Canisy,
Maître Guillaume ROBERT - Notaire à Donville-les-Bains,
Maître Bruno ROGEZ – Notaire à Rémalard en Perche.

Je profite de cette occasion pour remercier ces confrères, ainsi que le service des réclamations de notre chambre, qui, par leurs efforts œuvrent sans relâche pour répondre dans le délai imposé par le texte.

Je ne peux que vous conseiller de vous mobiliser pour répondre personnellement et dans les délais, au syndic qui traitera votre réponse avec rigueur et célérité.

En vue d'une éventuelle conciliation, je vous invite également à réserver aussitôt dans votre agenda, la date, impérative, qui vous est indiquée dès le premier courrier.

Ces mécontentements de nos clients constituent parfois pour nos offices, des moments de vérité dont la prise en compte devient un élément clé de l'amélioration de notre relation client.

Souvenez-vous : un client satisfait en parle à trois et un client non satisfait en parle à onze !

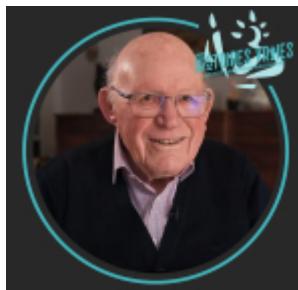
Bien confraternellement.

Jean-Charles RAULT
Président



Inscrire un collaborateur au fil d'infos

ACTUALITÉS



PODCAST SPÉCIAL D-DAY : L'ÉPISODE 1 EN LIGNE DEMAIN !

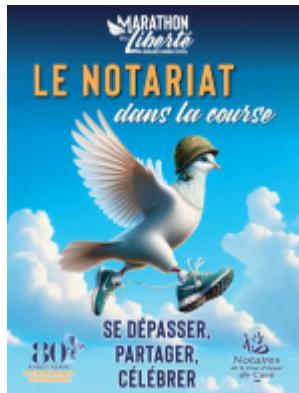
La saison spéciale D-Day du podcast **Histoires vraies : les notaires vous racontent** très bientôt en ligne !

Retrouvez dès demain l'épisode #1 [ici](#). Pour être averti de la sortie de chaque épisode, cliquez [ici](#).

Maître Pierre GAULARD nous fait l'honneur d'ouvrir la saison, avec un épisode très touchant qui sera également disponible en vidéo sur [YouTube](#) et sur les réseaux sociaux.

Nous comptons sur vous pour relayer au maximum ces épisodes sur vos réseaux sociaux et autour de vous, et contribuer au devoir de mémoire à l'approche du 80ème anniversaire du Débarquement.

Nous remercions une nouvelle fois tous les participants de cette saison pour leur confiance et leurs histoires si



LE COEUR DE LA TEAM NOTAIRES2NORMANDIE BATTRÀ À L'UNISSON DU 31 MAI AU 2 JUIN PROCHAIN

Les 145 coureurs de la Team Notaires2Normandie prendront le départ des courses organisées ce week-end sur la trace des héros, à l'occasion de ce 80è anniversaire du D-Day.

Nous vous attendons nombreux à l'arrivée des courses **ce dimanche 2 juin et de 9h30 à 12h au Stade Hélitas de Caen** dans l'espace réceptif réservé aux coureurs, leur famille et amis du notariat.

L'accès est possible par la pelouse du stade Hélitas près du podium de remise des prix **sur présentation de l'invitation ci-dessous**.

Les parkings du Parc des Expositions seront entièrement dédiés aux participants, visiteurs et spectateurs.

N'oublions pas de venir encourager les coureuses et marcheuses sur le parcours de La Rochambelle dont le départ aura lieu avenue Albert Sorel la veille, samedi 1er juin à 19h !

Pour plus d'informations, [cliquez ICI](#).

En PJ l'invitation et la composition de la Team Notaires2Normandie.

[invitation-espace-receptif-notaires.pdf](#)

[teamnotaires2normandie.pdf](#)



INFO DE LA BDT : NOUVELLES TENTATIVES DE FRAUDE

Des individus se présentent frauduleusement comme des «techniciens» ou collaborateurs de la Banque des Territoires/Caisse des Dépôts selon l'approche suivante :

- ils vous contactent le plus souvent en numéro masqué,
- ils sollicitent une « mise à jour de votre profil bancaire »,
- ils profitent de l'échange pour confirmer avec vous votre identifiant à la banque en ligne.

En réalité, vous êtes victime d'une escroquerie et avez ainsi donné au fraudeur accès à vos comptes.



RÉSULTATS ÉLECTIONS DU COMITÉ MIXTE

Les membres siégeant en comité mixte ont procédé vendredi 31 mai au dépouillement des votes du scrutin ayant pour objet le renouvellement de ses membres.

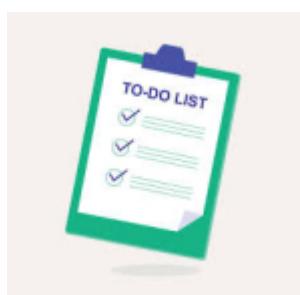
Sont élus pour une durée de 3 ans :

Titulaires

- Mme Laurence LEMAITRE, D&Associés Caen Guillaume
- M. Frankie OLIVIER, D&Associés Caen Guillaume
- Mme Amélie THIEULANT, SCP Bex – Ouin-Yhuello et Vigneron à Granville
- M. Samuel BOUVET, SELAS Jean-Charles Rault, Pauline et Pierre Pascreau à Caen
- M. Géry SADON, SAS Weil - Le Borgne et Raulet à Alençon

Suppléants

- M. Maxime PARIS, Office de Me Banâtre à Mondeville
- Mme Céline MOTAS, Office notarial Fischer-Bouard à Saint-Contest
- Mme Nathalie AUNAI, SELARL Alliance Notariale à Vire
- Mme Doriane AGRA, SELARL Caen Lazare Notaires à Caen
- Mme Nelly COURVILLE, SAS Weil – Le Borgne et Raulet à Alençon



12 000 ADRESSES MIGRÉES NON RÉSILIÉES !

Vous avez migré et pas encore résilié vos boîtes aux lettres côté ADSN ?

Ne tardez pas, il y a de petites économies à réaliser !

A ce jour, 99 % des offices de notre Cour ont entamé une démarche ! Pour les très rares offices qui n'ont encore rien fait, tout est encore possible. Lancez la réflexion sur le nom de votre sous-domaine et contactez l'un des infogéreurs déjà sous convention ADSN (cf Portail REAL).



CHANGEMENT DE DÉNOMINATION - SPFE DU CALVADOS

Les nouvelles coordonnées du service sont :

Service de publicité foncière et de l'enregistrement du Calvados
6, place Gambetta
BP 80540

14048 CAEN Cedex 1

publicité foncière : 02 31 39 75 66 / enregistrement : 02 31 39 75 60

nouvelle boîte mail : spfe.calvados@dgfip.finances.gouv.fr

En ce qui concerne les effets relatifs, il convient de maintenir le nom des SPF dans lesquels les actes ont été publiés (ci-joint les noms et codes Sages des 6 SPF du Calvados avant la fusion du 16/05/2022).

Vous trouverez également ci-joint, à titre d'information, les dénominations actualisées des services de publicité foncière au niveau national, étant précisé que les annuaires des services figurant sur impots.gouv.fr ont été mis à jour.

[codes-sages-spf-calvados.pdf](#)

[spf-et-spfe-liste-des-denomination-et-balf-actualisees1.xlsx](#)



MATINÉE D'INFORMATION SUR LE DPE ET LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE

Une matinée d'info sur le DPE et la rénovation énergétique est organisée à destination des professionnels de l'immobilier de Caen la Mer.

Programme :

- Fonctionnement d'une maison d'un point de vue thermique autour de la maquette d'une maison.
- Décryptage avec analyse de DPE comme supports de discussion sur les perspectives de rénovation des biens.

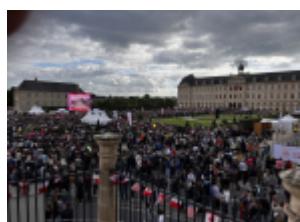
Date : jeudi 13 juin 2024

Horaires : 9h30 - 11h30

Lieu : Maison de l'Habitat -16 rue rosa Parks / rives de l'Orne à Caen

Inscriptions gratuites : Adresser un mail à : fabrice.michel@caenlamer.fr, précisant vos nom, nom de l'office, nombre de participants et numéro de téléphone.

Attention, place limitées !



LA CHAMBRE SUR LE PARCOURS DE LA FLAMME OLYMPIQUE

Retrouvez l'album photo du passage de flambeau devant les locaux de la Chambre et de l'arrivée de la Flamme Olympique à Caen ce jeudi 30 mai ! [Cliquez ICI.](#)



CHANGEMENT D'ADRESSE

Initialement située au 8 rue de l'Eglise au BREUIL EN AUGE, le bureau annexe de la SAS PIERRE LEMEE, CECILE BUREL, JENNIFER BARDET, NOTAIRES ASSOCIES EN PAYS D'AUGE a déménagé au 26 rue André Druelle au BREUIL EN AUGE.



NAISSANCE

Nous avons le plaisir de vous faire part de la naissance d'Olympe le 8 mai dernier, fille de Maître Julien DOUBLET, notaire à Bayeux.



LIEN SOCIAL : Les dernières actualités de la CRPCEN

[Consultez le Lien social Affiliés CRPCEN](#)



DÉCLARATION LSN RC - PLATEFORME DECAN

Pour effectuer vos déclarations de sinistre en ligne, cliquez [ICI](#)



BULLETIN DU CRIDON

Bulletin n° 10 du CRIDON de PARIS du 15 mai 2024.

[bulletin-20240515.pdf](#)

CLÉS REAL

05

JUIN

[S'inscrire](#)

26

JUIN

[S'inscrire](#)

FORMATIONS



Juin

13

**REGARDS CROISÉS :
EXONÉRATION DUTREIL -
Transmission de sociétés ou
d'entreprise par succession ou
donation**

25

**APPRÉHENDER LES NOUVELLES
RÈGLES PROFESSIONNELLES
ISSUES DU CODE DE
DÉONTOLOGIE ET DU RPN**

20

**ACTUALITÉ DES
RECTIFICATIONS FISCALES EN
SUCCESSION ET DONATION**

27

**QUELS RISQUES PÈSENT SUR
LES CONSTRUCTIONS
IRRÉGULIÈRES ?**

Septembre

10

**Ne plus craindre le propriétaire
endetté !**

16

**FACE A L'OBLIGATION
D'INFORMATION : LE POINT SUR
LA RÉDUCTION DES
LIBÉRALITÉS**

Octobre

16

**ÉVOLUTIONS LÉGISLATIVES ET
JURISPRUDENTIELLES EN DROIT
RURAL**

Novembre

07

**Actualités des rectifications
fiscales en TVA immobilières,
plus-values professionnelles et
changements de régimes fiscaux**

26

**SÉPARATION COUPLES HORS
MARIAGE : PROBLÉMATIQUE DE
L'INDIVISION**

Janvier

23

**PROCÉDURE SIMPLIFIÉE DU
DIVORCE ET E-DCM**



Accédez à votre wishlist

CVTHÈQUE

Stages BTS Collaborateur Juriste Notarial

Calvados - Manche - Orne

du 1er juillet au 5 août 2024

Emploi saisonnier étudiant en M1 droit notarial

Calvados

Été 2024

Alternances BTS Collaborateur Juriste Notarial

Calvados - Manche - Orne

2024-2026

Alternance licence pro Métiers du Notariat

Calvados - Manche - Orne

2024-2025

ARRÊTÉS ET DÉLIBÉRATION

CHERBOURG-EN-COTENTIN

CHERBOURG-EN-COTENTIN

GRANVILLE

CHAMPEAUX

AGENDA DES ÉLUS

03
JUIN

Réunion des membres du bureau

Rendez-vous de conciliation dans le cadre des réclamations

SUCCESSIONS

Calvados :

BARBEY Marie antoinette
VIOLET Solange
CHAMPAGNE DE LABRIOLLE Anne
JACQUELINE Philippe
MIRAIL Michel
LEMARCHAND GILLES
LEPRINCE Hubert Lionel
JALOUNEIX ÉPOUSE TERBECHE PASCALE
LEPOTIER SYLVIE
PERIGAULT Gérald

Autres :

LEFEVRE DELPHINE
GOURCI-ANTOINE Pscale
BASSETT Kannika

Manche :

ABELA RICHARD
PINTO SAMSON
KINDEL Lucien robert
CHAIGNON GILLES
VIDALI CARMELA
MESMIN GERARD
GEORGES LOUIS
MIREZ SOPHIE
DESDOIT Gérard
SAUSSEY JACQUES
CHOLLET JACKY
BOURSIN JEAN-CLAUDE
BERNARD MAURICE DANIEL
CORIZLIANO ALDO FRANCOIS
RENE
GODEFROY Louis Leon
DE SAINT GERMAIN GUY
THEBAULT ARNAULT BERNARD AUGUSTE
ORVAIN SUZANNE VICTORINE
AIMEE MARIE

Orne :

TURQUET LAURENT
BOUFFARD Georgette
DUC Jean-Pierre



[Voir les fils d'infos précédents](#)

[Se désabonner](#)