



HAL
open science

Notariat et numérique. Pratiques et perceptions des acteurs dans les Hauts-de-Seine.

Manuella Bourassin, Corine Namont Dauchez, Olivier Leproux, Marc Pichard

► To cite this version:

Manuella Bourassin, Corine Namont Dauchez, Olivier Leproux, Marc Pichard. Notariat et numérique. Pratiques et perceptions des acteurs dans les Hauts-de-Seine.. [Rapport de recherche] CEDCACE - Université Paris Nanterre. 2019. hal-02385005

HAL Id: hal-02385005

<https://hal.science/hal-02385005>

Submitted on 28 Nov 2019

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Sous la direction de
Manuella BOURASSIN,
Corine DAUCHEZ et
Marc PICHARD

NOTARIAT & NUMERIQUE

Pratiques et perceptions des acteurs
dans les Hauts-de-Seine



AVANT-PROPOS

S'il n'est pas exclu que certains associent encore le notaire aux plumes d'oies et aux archives poussiéreuses, ce ne serait pas rendre justice à la remarquable mutation que la profession a connue sous l'influence du progrès technique qu'elle s'est toujours fait force d'intégrer avec vélocité. L'écriture à la main outillée de la plume, puis d'un stylo, a été successivement remplacée par l'écriture à la machine à écrire, puis à l'aide du clavier d'un ordinateur. Le notariat, toujours prompt à intégrer les nouvelles technologies, est de même entré dans l'ère du numérique et de la société de l'information bien avant d'autres professions.

Les notaires ont ainsi été la première profession en Europe à se doter d'une certification de signature électronique sécurisée à la suite de la loi n°2000-230 du 13 mars 2000 qui a modifié le droit de la preuve pour transposer la directive européenne du 13 décembre 1999¹. La signature de l'acte authentique électronique (AAE) a été certifiée par la direction centrale de sécurité des systèmes d'information en 2007, le premier AAE a été signé en 2008, tandis que le minutier central électronique (MICEN), inauguré en 2006, a ouvert officiellement ses portes en 2010.

Désormais, toute l'activité notariale se trouve adossée aux nouvelles technologies : les conseils fournis et la rédaction des actes notariés se nourrissent des bases de données juridiques, des solutions diffusées sur le portail des CRIDON et encore des modèles de contrats et de clauses proposés par les éditeurs juridiques et les prestataires informatiques, partenaires de la profession ; les échanges entre les offices et la plupart des services de l'État et même des partenaires privés de la profession sont dématérialisés. Ces évolutions ont une incidence directe sur la façon d'exercer les activités. Elles influent du reste sur la forme des actes eux-mêmes. Il n'est que de songer aux implications des exigences liées à la télétransmission, devenue obligatoire depuis le 1^{er} janvier 2018² : la place de certaines informations dans les actes est standardisée et donc imposée pour que le traitement automatisé des données soit possible. Par ailleurs, le déploiement de la visioconférence et l'expansion du télétravail que permet la digitalisation sont susceptibles de modifier la relation du notaire avec son client et la localisation de l'activité des membres des offices et, partant, l'organisation du travail en leur sein. Au-delà de l'incidence du numérique sur le processus de production de l'acte notarié, le notariat s'appuie également sur les technologies numériques pour offrir de nouveaux services aux particuliers et aux entreprises : non seulement lorsque les offices proposent des services dématérialisés à la clientèle (comme le dépôt de données dématérialisées dans un coffre-fort électronique) mais chaque fois que le notariat développe des outils accessibles à tous (tel le baromètre des prix de l'immobilier).

¹ Directive 1999/93/CE du Parlement européen et du Conseil, du 13 décembre 1999, *sur un cadre communautaire pour les signatures électroniques*.

² Décret n° 2017-770 du 4 mai 2017, *portant obligation pour les notaires d'effectuer par voie électronique leurs dépôts de documents auprès des services chargés de la publicité foncière*.

La figure du « cyber-notaire » est donc déjà une réalité, et la saisir constitue l'un des axes structurants de la recherche « Notariat et numérique. Le cyber-notaire au cœur de la République numérique »¹, portée par le Centre de droit civil des affaires et du contentieux économique (CEDCACE – EA 3457) de l'Université Paris Nanterre, et financée par la Mission de recherche Droit et Justice, avec le soutien de la Chambre des notaires des Hauts-de-Seine².

L'identification de cette figure aurait pu s'appuyer sur la littérature, tant professionnelle qu'universitaire, consacrée aux relations entre notariat et numérique. Une méthode plus empirique a paru davantage à même de révéler les pratiques et perceptions non seulement des notaires mais de leurs collaboratrices et collaborateurs. À cette fin, un questionnaire a été minutieusement élaboré et diffusé à l'ensemble des actrices et acteurs du notariat des Hauts-de-Seine à l'automne 2018³. Le présent volume contient les premières analyses de ce premier audit⁴, rendu pertinent par la forte participation des notaires des Hauts-de-Seine, de leurs collaboratrices et collaborateurs⁵ - qu'enrichiront, à n'en pas douter, les résultats d'un second questionnaire adressé aux seuls responsables des études des Hauts-de-Seine et consacré aux politiques digitales des offices.

À Nanterre, le 15 mai 2019,

Manuella BOURASSIN, Corine DAUCHEZ et Marc PICHARD,

notariatetnumerique@liste.parisnanterre.fr

¹ Pour une présentation complète du projet, v. https://cedcace.parisnanterre.fr/recherche-notariat-et-numerique-812740.kjsp?RH=cdrcedcace_pres

² Cette collaboration doit beaucoup à l'implication personnelle des Présidents successifs de la Chambre, M^e Guy Kermin, qui a initié ce partenariat, puis M^{es} Bénédicte Pénin-Courtet et Franck Lodier, qui ont veillé à ce qu'il soit mené à bien, mais aussi à celle des notaires de la Compagnie ayant plus directement contribué à l'élaboration du questionnaire ici analysé à l'occasion de nombreuses réunions de travail, M^{es} Xavier Blanchet, Laurent Scoriels et Luc Thomas. Qu'ils soient tous remerciés pour leur implication.

³ Il est annexé au présent rapport (v. *infra*, p. 117).

⁴ Pour une présentation très synthétique, v. M. Bourassin, C. Dauchez, O. Leproux et M. Pichard, « Enquête « Notariat et numérique » : notaires et collaborateurs des Hauts-de-Seine au rendez-vous », *JCP* éd. N 2019, Entretien 373.

⁵ Que toutes et tous soient remerciés pour avoir pris de leur – précieux – temps pour rendre possible cette recherche.

SOMMAIRE

Chapitre 1 : Méthodologie et données contextuelles <i>O. Leproux</i>	p. 7
Chapitre 2 : Les outils <i>M. Pichard</i>	p. 19
Chapitre 3 : Les incidences du numérique sur l'activité <i>O. Leproux</i>	p. 43
Chapitre 4 : Le passage du papier à l'électronique dans les actes notariés et les activités notariales <i>M. Bourassin</i>	p. 75
Chapitre 5 : La relation client à distance <i>C. Daubez</i>	p. 93
Annexe : Questionnaire	p. 117

CHAPITRE 1 :

METHODOLOGIE ET DONNEES CONTEXTUELLES

Olivier LEPROUX,
docteur en sociologie,
CEDCACE (EA 3457) et IDHE.S (UMR 8533)
o.leproux@parisnanterre.fr

Dans un premier temps, nous justifions notre choix de mettre en place deux questionnaires : le premier s'adressant aux acteurs des offices et le deuxième, aux offices en tant qu'institution. Nous présentons aussi la population à laquelle était adressé le questionnaire « Acteurs » ainsi que les grandes thématiques traitées. Dans un second temps, nous précisons les effectifs, le profil des répondants et nous nous intéressons à ce qui apparaît autant comme une difficulté méthodologique que comme un résultat : la relative absence des archivistes.

1/ De l'enquête sur le numérique au questionnaire « acteurs »

Après une première explication de notre choix de produire deux questionnaires (et non plus un seul) (1), nous présenterons la population à laquelle s'adressait le questionnaire « Acteurs » (2) et enfin le questionnaire en lui-même (3).

1.1/ Production de deux questionnaires

L'ambition du projet de recherche est de comprendre l'influence du développement du numérique sur le notariat. L'enquête exploratoire menée afin de construire un questionnaire pertinent a fait émerger tout un ensemble de questions alimentant notre réflexion générale sur les effets du développement du numérique sur le notariat. Existe-t-il une politique des offices en matière de protection des données, de télétravail, de visioconférence, des usages du papier, des actes authentiques électroniques, etc. ? Comment le travail est-il modifié du fait du numérique ? Des professions sont-elles fragilisées du fait de cette évolution ? D'autres sont-elles au contraire renforcées ? Comment et jusqu'à quel point les sociétés de services en ingénierie informatique (SSII) pénètrent-elles les offices ? Ces derniers sont-ils dépendants des SSII ? Les SSII participent-elles à structurer le marché du travail du notariat ? Assiste-t-on à un transfert de compétences d'acteurs à la lisière de l'État (les notaires) à des acteurs strictement privés (les SSII) ? Etc.

Ces questions mobilisent à la fois le droit, mais aussi la sociologie du travail, des professions et la science politique. Elles impliquent aussi de questionner à la fois les acteurs sur leurs pratiques et les offices sur leurs politiques. Au fur et à mesure que la problématique se précisait, il est rapidement apparu inadéquat

d'interroger les acteurs sur leurs pratiques et les offices sur leurs politiques dans un seul et même questionnaire. En effet, les notaires associés ou individuels sont en mesure de répondre aux questions sur la politique de l'office mais ne sauront fournir toutes les informations en ce qui concerne les pratiques de leurs collaborateurs. À l'inverse, ces derniers ne nous éclairent pas nécessairement et précisément sur la politique de l'office.

Un seul questionnaire n'aurait permis de traiter de manière adéquate ni les questions propres aux acteurs ni celles relatives à la politique des offices. Plutôt que de construire un questionnaire complexe interrogeant de manière insatisfaisante les acteurs sur leurs pratiques et les notaires associés ou individuels sur la politique qu'ils mènent dans l'office, nous avons préféré construire deux questionnaires : l'un s'intéressant au comportement des acteurs, l'autre aux offices.

Pour autant, ces deux questionnaires ont été pensés ensemble et construits en complémentarité. Souvent, une question sur les comportements dans le questionnaire « Acteurs » trouve un écho dans le questionnaire « Offices ». Par exemple, dans le questionnaire « Acteurs », nous demandons dans quelle mesure le logiciel métier utilisé dans un office est déterminant dans le choix d'un acteur de candidater ou non dans cet office. Dans le questionnaire « Offices », nous demandons dans quelle mesure la maîtrise du logiciel métier utilisé dans l'office est déterminante pour le recrutement d'un candidat. Ainsi, la construction de deux questionnaires permet d'approfondir les questions propres aux acteurs et aux offices tout en augmentant la complémentarité et l'articulation de ces deux entrées.

Le questionnaire « Offices » est diffusé au printemps 2019. Ne seront analysés dans le présent document que les résultats du questionnaire « Acteurs ».

1.2/ L'échantillon

Ce questionnaire a été adressé par mail à tous les acteurs des offices notariaux du département des Hauts-de-Seine, c'est-à-dire aux 155 professionnels libéraux, 277 notaires salariés et 1 096 collaborateurs. 421 notaires et collaborateurs ont entièrement renseigné le questionnaire. Du 12 octobre 2018 au 3 décembre 2018, tous les acteurs du notariat des Hauts-de-Seine ont été invités *via* des mails envoyés par la chambre des notaires des Hauts-de-Seine à remplir le questionnaire hébergé sur les serveurs de l'Université Paris Nanterre.

La méthode d'échantillonnage « volontaire »¹ a été imposée par plusieurs contraintes. La première est qu'il n'existe pas de données sur la population de référence des acteurs du notariat. Cette méthode implique que les individus étaient entièrement libres de répondre à notre questionnaire. Ainsi, rien ne permet d'établir que notre échantillon est représentatif de la population de référence concernée. Il est hautement probable que

1 M. Olivier, *L'analyse quantitative des données*, Armand Colin, 2012.

les individus ayant une certaine appétence pour le numérique soient plus « volontaires » pour répondre à un questionnaire sur le notariat et le numérique, et donc y soient mieux représentés.

Il n'existe pas intrinsèquement de « bon » ou de « mauvais » échantillon. « L'intérêt d'un échantillon ne se juge pas de manière intrinsèque [...] mais en fonction de son adéquation à une problématique ou une série d'interrogations précises »¹. Notre démarche consiste à observer et comprendre les recompositions du notariat du fait du développement du numérique. Or, les échantillons « volontaires » permettent d'identifier certains comportements, de comprendre certaines logiques et certains usages. Ainsi, nous ne pouvons pas inférer de la description de notre échantillon des résultats à l'échelle des Hauts-de-Seine et *a fortiori* de la France. Néanmoins, cette description permet de saisir, conformément à notre problématique initiale, une partie des effets du numérique sur le notariat.

1.3/ Le questionnaire

Ce questionnaire est anonyme (à l'exception des personnes ayant accepté de nous fournir leurs coordonnées pour participer à des entretiens semi-directifs à venir). Il contient 83 questions le plus souvent obligatoires. 10 % d'entre elles sont des champs à renseigner librement afin de recueillir des données plus qualitatives comme des éléments expliquant des réponses antérieures. Certaines questions sont conditionnées à des réponses antérieures. Ainsi, tous les répondants n'ont pas eu à renseigner les 83 questions. Cela explique (avec les personnes ayant répondu « non concerné.e ») que le nombre total de répondants à une question soit variable. En moyenne, 18 minutes étaient nécessaires pour renseigner la totalité du formulaire.

Ce questionnaire permet de comprendre les effets des évolutions du numérique sur les groupes professionnels² et le travail -au sens d'activité productive³- du notariat. Les neuf parties du questionnaire sont présentées dans le tableau 1.

Tableau 1 : Les thèmes du questionnaire

N° de la partie	Titres des parties	Nombre de questions	%
1	Votre profil	9	11%
2	L'office	11	13%
3	Votre travail et le numérique	16	20%
4	Le logiciel métier	10	12%
5	L'acte authentique électronique (AAE)	3	4%
6	La visioconférence	8	10%
7	Le numérique et l'environnement institutionnel	8	10%
8	Les espaces de travail et les plateformes collaboratives	10	12%
9	Notariat et numérique de demain	7	9%
	Ensemble	82	100%

* Par convention, nous indiquerons « 100 % » lorsque du fait des arrondis, la somme des pourcentages aboutit à 99 % ou 101 %.

1 *Ibid.*

2 C. Dubar, P. Tripier, V. Boussard, *Sociologie des professions*, Armand Colin, 2015.

3 F. Vatin, *Le travail : activité productive et ordre social*, Presses universitaires de Paris Ouest, 2014.

Les parties 1 et 2 visent à positionner le répondant dans l'espace social des acteurs du notariat et des offices. La première contient des questions sur l'âge, le genre, la profession, l'ancienneté de l'enquêté, etc. La deuxième vise à obtenir des informations sur l'office où le répondant exerce : chiffre d'affaires, effectif, domaine d'activités, etc. Les parties 3 à 9 concernent directement le numérique. La troisième permet de dresser un inventaire du matériel ainsi que les effets du numérique sur le travail (relations interpersonnelles, intensité et diversité du travail, méthode de travail, télétravail, etc.). Les usages du logiciel métier et la satisfaction à son égard sont interrogés dans la quatrième partie. Les questions relatives aux actes authentiques électroniques et à la visioconférence sont respectivement concentrées dans les cinquième et sixièmes parties. La septième porte sur les usages, la satisfaction et le degré d'utilité à l'égard des services en ligne fournis par l'État et les instances du notariat. Les relations dématérialisées avec le client sont questionnées dans la huitième. La neuvième partie intitulée « notariat et numérique de demain » permet de se projeter vers l'avenir en interrogeant les acteurs sur les évolutions technologiques actuellement envisagées par la profession, qu'il s'agisse de l'utilisation de la *blockchain* ou des actes authentiques électroniques entièrement à distance.

2/ Les répondants

Au-delà du simple nombre de répondants (1), nous présenterons leur profil (2) puis nous discuterons ce qui pourrait être un premier résultat : la relative absence des archivistes (3).

2.1/ Du nombre de formulaires à l'effectif de répondants

Nous avons récolté 636 formulaires électroniques de réponses dont 421 complets (66%) et 215 (34%) partiellement renseignés ou vides. Des questionnaires vides ont en effet pu être récoltés : si un répondant cliquait pour ouvrir le questionnaire en ligne et ne le remplissait finalement pas, cela enregistrerait un questionnaire vide dans notre base de données.

L'analyse porte sur les 421 formulaires complets. Ce choix est justifié par le fait que les 215 formulaires partiellement renseignés le sont généralement très peu. Parmi ces 215 formulaires, seulement un quart a dépassé le premier tiers du questionnaire. Or, du fait de la structure du questionnaire (les parties 1 et 2 servent à identifier le profil du répondant et de l'office dans lequel il exerce), les formulaires très peu renseignés sont inutiles car ils ne contiennent aucune information sur les effets du numérique sur le notariat.

De plus, retirer de l'analyse les formulaires incomplets permet de se prémunir partiellement contre le risque d'obtenir deux questionnaires pour un individu : l'un partiellement renseigné, l'autre complètement. Nous postulons donc que les 421 formulaires complets correspondent à autant de répondants.

Ainsi, 30 % des enquêtés ont renseigné la totalité du questionnaire. Ce chiffre s'élève à 41 % chez les notaires associés et individuels et 51 % chez les notaires salariés. Ces données sont très satisfaisantes au sens où elles

se situent au-delà de ce que nous pouvions raisonnablement escompter pour un questionnaire diffusé sur internet et pour ce type de questionnaire. En effet, internet est réputé comme permettant d'obtenir des taux de réponses très faibles, y compris pour des questionnaires très courts. Or notre questionnaire est long : 83 questions et 18 minutes en moyenne pour y répondre.

Ce très fort taux de réponses s'explique par divers facteurs. D'une part, les répondants disposent d'un capital culturel leur permettant de facilement répondre à un questionnaire écrit. Travaillant dans le notariat, les répondants sont nécessairement à l'aise avec l'écrit. D'autre part, à travers ses instances représentatives, la profession veille à l'influence des technologies sur les métiers du notariat. L'intérêt des instances pour cet enjeu et les relations entre les juristes de l'Université Paris Nanterre ont permis d'obtenir un fort soutien de la Chambre des notaires des Hauts-de-Seine. Sans ce soutien, le taux de réponses n'aurait pas été aussi satisfaisant. En revanche, il est probable que les acteurs les plus proches de la Chambre aient plus répondu que les autres. Il se peut donc que certains offices soient surreprésentés au détriment d'autres, sans que l'on ait les moyens d'éclaircir ce point.

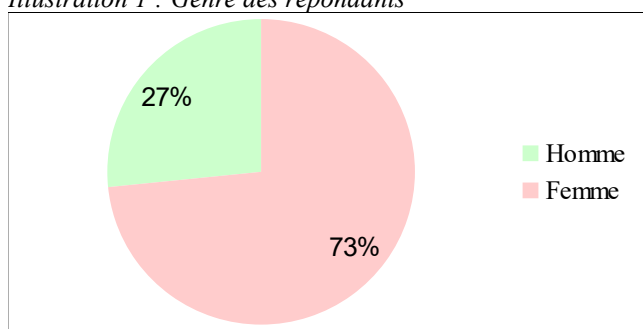
2.2/ Le profil des répondants et l'absence des archivistes

Nous présenterons successivement le genre, l'âge, l'ancienneté dans le notariat et dans l'office des répondants.

2.2.1/ Le genre

Les offices sont des espaces mixtes et fortement féminisés comme en témoigne notre enquête exploratoire et notre échantillon. Approximativement, les trois-quarts des répondants sont des femmes et un quart, des hommes.

Illustration 1 : Genre des répondants



La mixité de notre effectif (et des offices) s'accompagne d'une forte division sexuée du travail et des professions. Ainsi, 90 % des assistant.e.s, des clerks, et des notaires assistant.e.s habilité.e.s sont des femmes. En revanche, elles ne sont que 39 % à être notaires associé.e.s ou individuel.le.s.

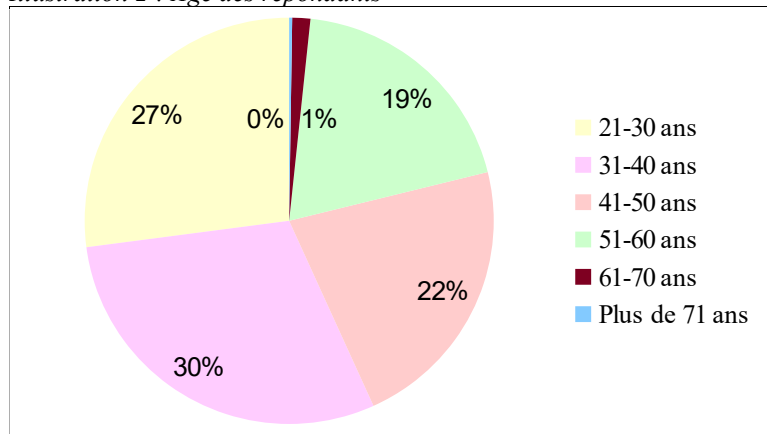
2.2.2/ L'âge

Mises à part les classes d'âges supérieures à 60 ans, les effectifs des autres classes comportent systématiquement plusieurs dizaines d'individus.

Tableau 2 : L'âge des répondants

Classe d'âge	Effectif	%
21-30 ans	114	27%
31-40 ans	125	30%
41-50 ans	93	22%
51-60 ans	82	19%
61-70 ans	6	1%
Plus de 71 ans	1	0%
Ensemble	421	100%

Illustration 2 : Âge des répondants



2.2.3/ L'ancienneté dans le notariat

À l'exception de la classe « moins de 1 an » et « plus de 20 ans », les autres classes d'ancienneté dans le notariat représentent approximativement entre 15 % et 20 % des effectifs. Entre 60 et 88 individus composent ces catégories.

Ancienneté dans le notariat	Effectif	%
Moins de 1 an	20	5%
Entre 1 et 5 ans	88	21%
Entre 6 et 10 ans	70	17%
Entre 11 et 15 ans	60	14%
Entre 16 et 20 ans	70	17%
Plus de 20 ans	113	27%
Ensemble	421	100%

Tableau 3 : Ancienneté des répondants dans le notariat

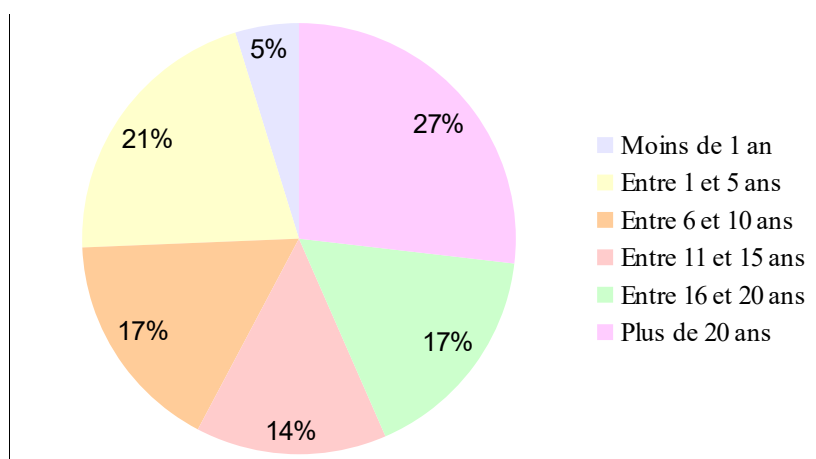


Illustration 3 : Ancienneté des répondants dans le notariat

Du fait de leur effectif, les catégories « Moins de 1 an » et « Plus de 20 ans » se distinguent des autres. Ces particularités sont dues à la définition de ces deux catégories : limitée à un an pour la première ; dépourvue d'une limite supérieure pour la seconde.

Par ailleurs, 26 % des répondants sont présents dans le notariat depuis moins de cinq ans. Cette donnée nous incite à formuler trois questions (qui resteront ici sans réponse). Les effectifs du notariat croissent-ils ? Le notariat est-il sujet à des phénomènes d'*exit*¹ compensés par les nouveaux entrants ? S'agit-il d'un biais de l'enquête ?

2.2.4/ L'ancienneté dans l'office

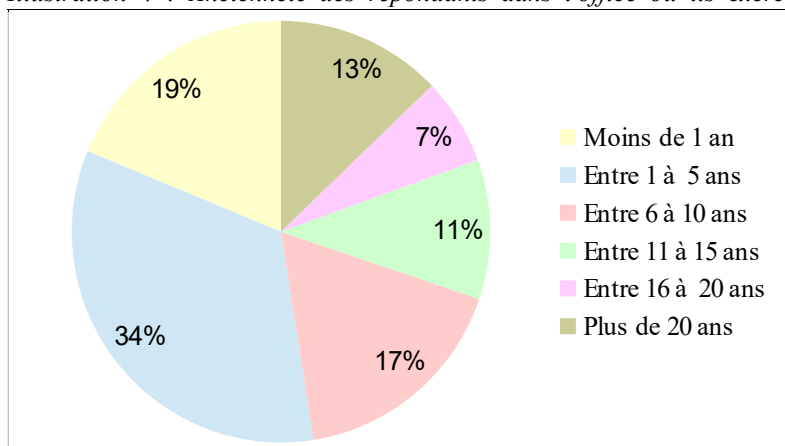
Si chaque classe d'ancienneté dans l'office est composée de plusieurs dizaines d'individus, leur effectif n'en reste pas moins inégal. La classe « Entre 16 et 20 ans » comporte 28 individus alors que les classes « Moins de 1 an » et « Entre 1 et 5 ans » sont respectivement composées de 79 et 142 individus. Ainsi, les acteurs ayant moins de cinq ans d'ancienneté dans l'office où ils exercent lors de l'enquête représentent 53 % de nos enquêtés.

¹ G. Bajoit, « Exit, voice... and apathy. Les réactions individuelles au mécontentement », *Revue française de sociologie*, 2002, 29-2, p. 325-345.

Tableau 4 : Ancienneté des répondants dans l'office où ils exercent

Ancienneté dans l'office	Effectif	%
Moins de 1 an	79	19%
Entre 1 et 5 ans	142	34%
Entre 6 et 10 ans	73	17%
Entre 11 et 15 ans	45	11%
Entre 16 et 20 ans	28	7%
Plus de 20 ans	54	13%
Ensemble	421	100%

Illustration 4 : Ancienneté des répondants dans l'office où ils exercent



53 % des enquêtés travaillent dans leur office depuis moins de cinq ans. Parallèlement, ils sont 26 % à être présents dans le notariat depuis moins de cinq ans (voir tableau 3). Ainsi, les « nouveaux venus » dans les offices ne sont pas tous des « nouveaux venus » dans le notariat. Cela signifie qu'un certain nombre d'acteurs du notariat mène une carrière¹ dans le notariat tout en changeant d'office.

2.2.5/ Les fonctions des répondants

Le tableau 5 présente les effectifs de répondants par fonction. De fortes disparités existent ici. Si certaines fonctions comportent plusieurs dizaines d'individus, d'autres ne sont composées que d'un individu ce qui implique de réaliser des regroupements.

¹ H. S. Becker, *Outsiders : études de sociologie de la déviance*, Anne-Marie Métaillé, 1985.

Tableau 5 : Les fonctions des répondants

Fonction	Effectif	%
Archiviste	6	1%
Assistant	55	13%
Autre	6	1%
Caissier/taxateur	27	6%
Clerc de notaire habilité	22	5%
Clerc de notaire non habilité	67	16%
Formaliste	22	5%
Informaticien	1	0%
Négociateur / Gestion locative	1	0%
Notaire (associé ou individuel)	64	15%
Notaire assistant habilité	15	4%
Notaire assistant non habilité	44	10%
Notaire salarié	59	14%
Notaire stagiaire	29	7%
Standardiste	3	1%
Ensemble	421	100%

Du fait des données communiquées par la Chambre des notaires des Hauts-de-Seine, nous connaissons l'effectif global des notaires associés ou individuels et des notaires salariés. Nous pouvons donc déduire le pourcentage de répondants relevant de ces fonctions. Comme énoncé en amont, notre effectif de notaires associés ou individuels comprend 41 % de celui des Hauts-de-Seine et notre effectif de notaires salariés correspond à plus de 51 % de celui des Hauts-de-Seine, ce qui est très satisfaisant. Pour les autres fonctions, faute de données, nous ne sommes pas en mesure de connaître la part de ce que nos effectifs par fonction représentent parmi l'ensemble des acteurs pour chaque fonction dans les Hauts-de-Seine.

Les catégories « Assistant », « Clerc de notaires non habilité », « Notaire », « Notaire assistant non habilité » et « Notaire salarié » sont toutes composées de plus de quarante individus. Les catégories « Caissier/taxateur », « Clerc de notaire habilité », « Formaliste », « Notaire assistant habilité » et « Notaire stagiaire » concernent plus d'une vingtaine d'individus. Les catégories « Archiviste », « Informaticien », « Négociateur », et « Standardiste » sont problématiques du fait de leur effectif. Par ailleurs, la catégorie « Autre » est problématique par définition.

Pour dépasser les limites de ces catégories aux faibles effectifs, nous avons procédé à deux regroupements. D'une part, dans une nouvelle catégorie « Autres cadres »¹, nous avons regroupé le négociateur, l'informaticien et des agents ayant indiqué des fonctions de cadre dans la réponse « Autre »² à la question sur les fonctions. D'autre part, nous avons regroupé dans la catégorie « Assistant », les trois standardistes et

¹ Cette catégorie étant très hétérogène et peu représentative des métiers du notariat, nous ne la mobiliserons pas systématiquement.

² Dans le formulaire électronique du questionnaire, la réponse « Autre » ouvrait un champ à renseigner librement.

les acteurs ayant indiqué des fonctions proches de celles d'assistant dans la réponse « Autre » à la question sur la fonction.

Le tableau 6 indique les effectifs par fonction après regroupement.

Tableau 6 : fonction des répondants après modification

Fonction	Effectif	%
Archiviste	6	1%
Assistant	61	14%
Autre cadre	5	1%
Caissier/taxateur	27	6%
Clerc de notaire habilité	22	5%
Clerc de notaire non habilité	67	16%
Formaliste	22	5%
Notaire (associé ou individuel)	64	15%
Notaire assistant habilité	15	4%
Notaire assistant non habilité	44	10%
Notaire salarié	59	14%
Notaire stagiaire	29	7%
Ensemble	421	100%

Nous n'avons pas regroupé les effectifs de la catégorie « Archiviste » avec d'autres fonctions alors que l'effectif de cette catégorie est faible (n=6). Cet effectif nous a surpris car nous nous attendions à un nombre d'archivistes supérieur. Au lieu de le considérer seulement comme un problème pour l'analyse nous le considérons aussi comme un résultat en soi ou, *a minima*, comme un élément à questionner plutôt qu'à invisibiliser en fondant cette catégorie dans une autre.

2.3/ Un premier résultat : la relative absence des archivistes

Seuls six archivistes ont répondu à notre questionnaire. Les analyses à leur égard ont donc une portée très limitée. Néanmoins, il est important d'interroger ce faible effectif.

Il n'y a pas de raison évidente pour que les archivistes aient une propension moindre à répondre à notre enquête que les autres acteurs. Certes, les propriétés sociales des archivistes tranchent avec celles des acteurs du notariat. 83 % des archivistes sont des hommes alors que les offices sont composés à 73 % de femmes. Les archivistes répondants ont plus de 41 ans, dont deux ont plus de 61 ans. Ils sont donc plus âgés que la moyenne. Pourtant, au regard de notre analyse, ni l'âge ni le genre ne contribuent à expliquer certains types de comportement en relation avec le numérique. Ce ne sont donc pas ces différences qui expliquent le faible effectif d'archivistes.

Par ailleurs, les archivistes, les caissiers taxateurs (n=27) et les formalistes (n=22) partagent certaines conditions de travail dans le processus productif. Ils ne participent pas directement à la préparation des actes, à la signature, ou aux échanges avec la clientèle. Ils interviennent plutôt en aval du processus de

production des actes. Dans l'organisation du travail, les archivistes ne sont pas plus isolés que les caissiers taxateurs et les formalistes. Ce n'est donc pas l'organisation du travail qui explique notre faible effectif d'archivistes.

Néanmoins, si le faible effectif d'archivistes s'explique par un accès limité au questionnaire, alors ce faible effectif est le signe d'une position particulière qu'occuperaient les archivistes dans les offices. Par ailleurs, si l'accès au questionnaire des archivistes est identique à celui des formalistes ou des caissiers taxateurs, alors se pose la question de savoir si l'effectif des archivistes des Hauts-de-Seine n'est pas lui-même faible.

La confirmation d'un effectif faible d'archivistes dans les Hauts-de-Seine constituerait une nouvelle surprise car nous nous attendions à des effectifs équivalents à ceux des formalistes ou des caissiers taxateurs par exemple. Soit nos attentes reposent sur la « prénotion »¹ erronée qu'il existe un nombre d'archivistes équivalent à celui des formalistes ou des caissiers taxateurs. Soit, il existait par le passé un grand nombre d'archivistes que des évolutions comme le développement du numérique et la « dématérialisation » ont contribué à faire disparaître. Du fait de ces évolutions, nous pouvons faire l'hypothèse que les tâches dévolues aux archivistes nécessitent moins de temps. Nous pouvons aussi envisager que, d'une part, de nouvelles tâches ont été attribuées aux archivistes en supplément de leurs tâches historiques et, d'autre part, que des tâches anciennement dévolues aux archivistes sont attribuées à d'autres fonctions. Ces recompositions entraîneraient alors un changement dans l'identité professionnelle² des répondants expliquant le faible nombre d'« archivistes » parmi nos répondants. En résumé, le faible effectif d'archivistes peut se lire moins comme un problème méthodologique que comme un élément suggérant des effets importants du numérique sur l'écologie³ du notariat.

¹ E. Durkheim, 2009, *Les règles de la méthode sociologique*, Le Monde – Flammarion, 2009.

² C. Dubar, *La socialisation. Construction des identités sociales et professionnelles*, Armand Colin, 1996.

³ A. Abbott, *The system of professions : an essay on the division of expert labor*, The University of Chicago Press, 1988.

CHAPITRE 2 : LES OUTILS

Marc PICHARD,
professeur de droit privé,
Université Paris Nanterre,
CEDCACE (EA 3457),
mp@parisnanterre.fr

La révolution numérique du notariat ne peut se penser sans outils pour la réaliser. Ces outils sont divers.

Le défi que représente le numérique ne saurait être cantonné à ses manifestations immatérielles. En particulier, les offices, incités par les instances professionnelles et tout spécialement le plan national d'action du Conseil supérieur du notariat¹ à adopter une démarche « zéro papier », ne peuvent faire l'économie d'une réflexion sur leur équipement matériel. Ainsi le double-écran peut-il être considéré comme indispensable² à l'heure du numérique car, au-delà de la seule question du confort de travail des acteurs et de leur productivité³, cet équipement est un outil de vérification irremplaçable et peut donc être vu comme un vecteur de garantie de la sécurité des actes produits. Dans le même ordre d'idée, mettre à la disposition de chacun des acteurs le matériel lui permettant de numériser les documents dans des conditions optimales est un enjeu technologique mais aussi économique pour les offices – en particulier si l'on admet que la numérisation des annexes autorise la destruction des pièces numérisées⁴. Il importe dès lors d'identifier l'équipement matériel à disposition de chacun des répondants (I).

La révolution numérique passe évidemment par l'usage de logiciels, et surtout de logiciels spécialement développés pour la rédaction des actes. Même si l'affirmation doit être nuancée⁵, on n'imagine plus guère une étude ne recourant pas à un logiciel-métier développé par l'un des trois fournisseurs qui se partagent

¹ Dans le cadre de ce plan national d'action (PNA), le CSN a mis en place en 2018 une « plateforme Zéro papier qui comporte une boîte à outils avec des conseils de progression sur ce thème » (Fr. Vichot, Entretien : « PNA : « La dynamique du changement s'inscrit dans la durée », *SNH*, 28 février 2019, n° 8, p. 25).

² En ce sens, v. *Notariat du 21^e siècle. Enfin le zéro papier ?*, Actes du 48^e congrès du Mouvement Jeune notariat, 2017, p. 74 : le poste de travail avec double écran est qualifié d'outil « indispensable au notaire ».

³ *Ibid.*, p. 76 : « Travailler sur deux écrans c'est plus pratique, plus rapide et donc plus productif ».

⁴ Sur le débat relatif à la question, v. J. Espié, P. Murat et M. Farge, « Échanges autour de l'acte authentique électronique », *JCP éd.* N n°46 17 novembre 2017, 1307. Certains considèrent qu'une fois la pièce annexée, elle fait corps avec l'AAE et que l'original peut être détruit ; d'autres estiment qu'il est prudent de conserver la pièce (surtout s'il s'agit d'une procuration). La question n'est pas clairement tranchée, malgré la réponse ministérielle à la question n° 18235 (*JORF* 18 juin 2013, p. 6457), aux termes de laquelle : « Les notaires satisfont à leurs obligations de conservation des actes en numérisant, dans le respect des conditions de sécurité prévues par le décret [du 26 novembre 1971], les pièces annexes indissociablement liées à l'acte authentique électronique auxquelles elles se rapportent ». Du reste, l'article 432-15 du Code pénal prévoit que la destruction, par un notaire, de pièces qui lui ont été remises par son client, constitue un délit. Le palliatif pourrait consister à recueillir l'accord du client pour cette destruction (selon la Cour de Cassation, « l'officier public peut être dégagé par l'accord de toutes les parties en cause de l'obligation qui lui est faite de conserver les actes dont il est dépositaire et qui lui ont été remis ou communiqués à raison de ses fonctions », Cass. crim. 11 oct. 1994, n° 92-81.724 : *JurisData* n° 1994-002325).

⁵ V. *infra*.

(très inégalement) le marché. Le recours quasi-systématique à un logiciel-métier, en particulier au regard de la situation d'oligopole qui caractérise le marché, emporte une dépendance significative des acteurs à l'égard desdits fournisseurs pris dans leur ensemble. De fait, s'agissant des actes les plus courants, on peut poser l'hypothèse que les actes produits doivent plus aux trames établies par les éditeurs de logiciels qu'aux acteurs eux-mêmes. Une telle dépendance de la profession aux logiciels-métier en général est, en dehors de toute considération politique, plus ou moins problématique selon que les logiciels-métiers emportent satisfaction ou pas. Pour sa part, la dépendance d'un acteur particulier à l'égard d'un logiciel spécifique peut s'avérer problématique si elle limite sa mobilité professionnelle c'est-à-dire si les logiciels-métier ont un effet de structuration du marché de l'emploi. Partant, la perception du logiciel-métier par ses utilisateurs doit être évaluée (II).

Mais la numérisation de la profession est avant tout associée à la dématérialisation des services, que ceux-ci soient fournis par les administrations ou la profession elle-même. Les requêtes des acteurs du notariat doivent de plus en plus être adressées à leurs partenaires par voie électronique, quand une consultation directe d'un site ne remplace pas l'interface humaine. Pour sa part, la profession développe nombre d'outils qui visent non seulement à rendre possible la révolution numérique mais à en tirer le plus grand profit, pour le personnel des offices comme pour les clients. Il importe dès lors d'évaluer la perception par les acteurs de ces services dématérialisés (III).

I/ L'équipement matériel

S'agissant de l'ensemble des questions relatives à l'équipement matériel, tous les répondants ont renseigné le questionnaire (421 répondants pour chacune des questions posées). La population de répondants étant significative, il est alors possible de produire des données elles-mêmes significatives en distinguant selon les fonctions occupées au sein des offices.

On peut, *ab initio*, signaler que trois personnes, deux clerks de notaires non habilitées qui pratiquent essentiellement des actes courants et une formaliste, ne semblent pas concernées par la révolution numérique dans la mesure où elles déclarent ne disposer ni d'ordinateur fixe, ni d'ordinateur portable ou de tablette. Ces cas sont évidemment très marginaux et contrastent avec la norme générale d'équipement (A) que dessine l'enquête. Certaines catégories d'acteurs s'éloignent toutefois sensiblement de cette norme d'équipement, ce qui invite à dessiner un modèle alternatif (B).

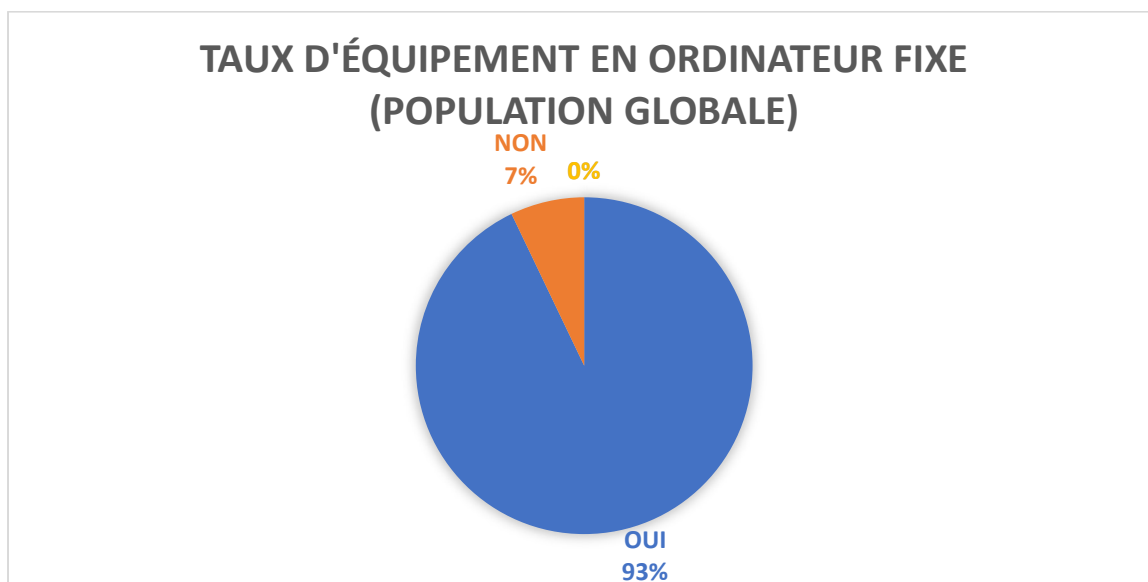
A/ Une norme générale d'équipement

L'enquête dessine des constantes dans l'équipement.

D'une part, en principe, les acteurs disposent d'un ordinateur fixe. Le résultat était attendu. Ce qui peut surprendre est que le taux d'équipement déclaré ne soit pas de 100% mais de 93% (graphique 1). Le non-

équipement en ordinateur fixe n'est toutefois pas un indice de sous-dotation ou de marginalisation au sein de l'étude. En effet, ce sont respectivement les notaires individuels ou associés, les formalistes et les notaires salariés qui sont les moins équipés en ordinateur fixe¹. Si l'on exclut les notaires nommés de la population des répondants, le taux d'équipement en ordinateur fixe atteint alors 96,3%². L'ordinateur fixe peut d'autant plus être vu comme une norme d'équipement que, en revanche, le taux d'équipement en ordinateur portable ou tablette est relativement faible, à savoir de 28%, et extrêmement variable selon les fonctions occupées. Si l'on exclut la population des notaires nommés³, le taux global d'équipement est même de seulement 15,8% et ne dépasse jamais les 20% dans les différentes catégories de population identifiées. Si l'on exclut les notaires nommés, seuls 39 répondants disposent d'un double équipement (ordinateur fixe et portable) soit 13,1% de cette population.

Graphique 1



D'autre part, le double-écran s'est imposé dans les offices. Un des moyens techniques essentiels pour garantir des conditions de travail qui permettent d'éviter les erreurs et de parvenir à la limitation de l'utilisation du papier est effectivement à la disposition de la plupart des acteurs : 86% des répondants déclarent bénéficier d'un double-écran (graphique 2). Les plus équipés, dont le taux d'équipement est supérieur à la moyenne, et donc extrêmement élevé, sont les clerks de notaires habilités (95%), les notaires stagiaires (93%), les clerks de notaires non-habilités (91%), les assistants (90%) et les notaires assistants non habilités (89%). Ce sont donc les catégories d'acteurs qui participent à la rédaction des actes, c'est-à-dire qui interviennent en amont de la signature, qui sont les plus équipés en double-écran. En aval de la signature,

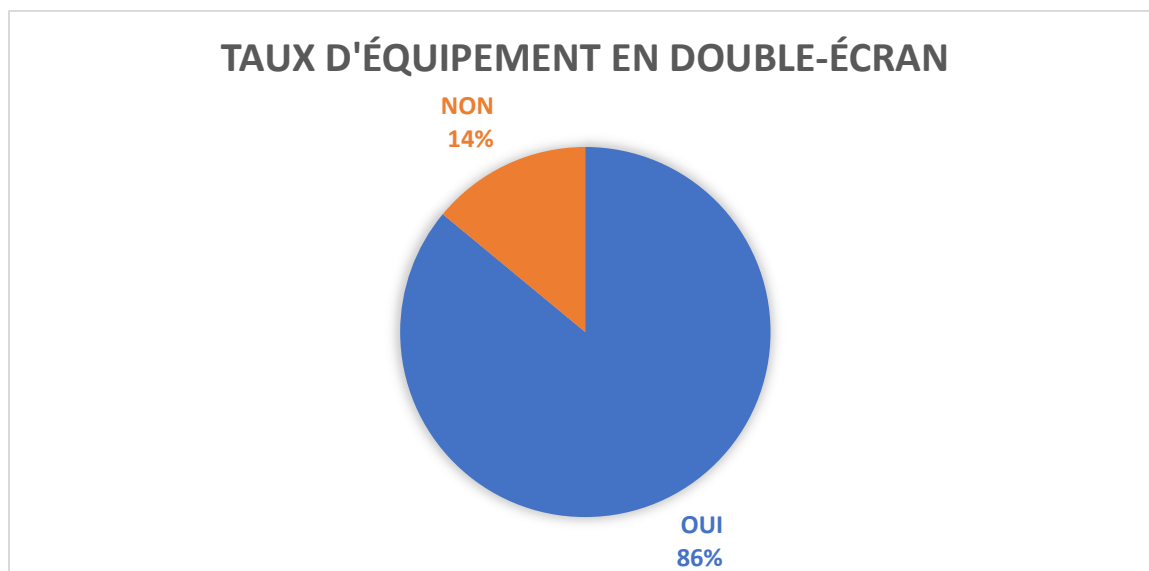
¹ Composition exacte de la population déclarant ne pas disposer d'un ordinateur fixe : 2 assistants (sur 61) ; 3 clerks non-habilités (sur 67) ; 3 formalistes (sur 22) ; 12 notaires individuels ou associés (sur 64) ; 1 notaire assistant habilité (sur 15) ; 1 notaire assistant non-habilité (sur 44) ; 7 notaires salariés (sur 59) ; 1 notaire stagiaire (sur 29).

² La population est alors de 298 individus, 287 d'entre eux étant équipés.

³ V. *infra*.

les (rares) archivistes constituent la population significativement la moins dotée (50% sur une population de 6 individus seulement) ; les formalistes sont beaucoup plus couramment équipés en double-écran mais nettement moins que la moyenne (77% sur une population de 22 individus).

Graphique 2



En revanche, l'enquête ne permet pas de dégager une norme d'équipement s'agissant des outils permettant la numérisation de documents ou au contraire la production de papier.

L'appareil multifonction, relative nouveauté, est certes assez présent dans les offices. Mais la population équipée ne représente que 52% des répondants et est marquée par de très fortes disparités qui interdisent de parler d'une norme d'équipement¹ : tandis que les archivistes disposent d'un tel équipement à 83% et les notaires individuels ou associés à 78%, les notaires-assistants, qu'ils soient habilités ou pas, sont moins d'un tiers à bénéficier d'un tel outil².

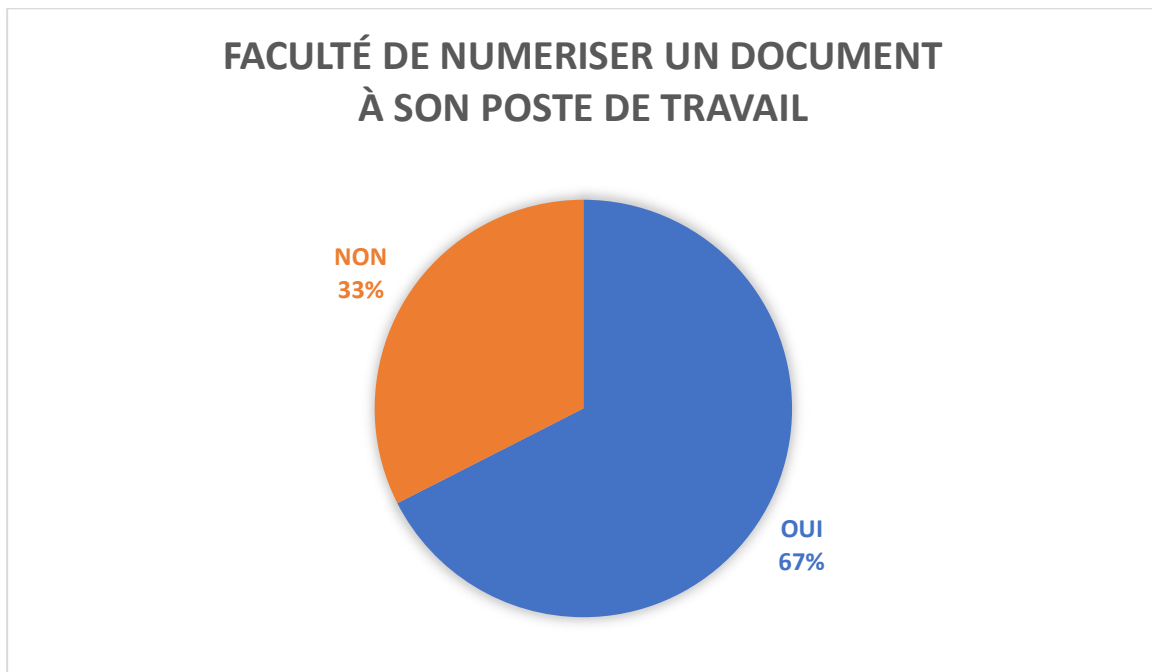
Ce n'est pas dire que les individus ne peuvent pas numériser de documents à partir de leur poste de travail. 52% des répondants ont à leur disposition un scanner individuel – et les résultats se caractérisent par leur grande homogénéité (entre 40% et 62% de taux d'équipement pour toutes les catégories de population – mise à part celle des archivistes, équipés à 82%). Si l'on croise les réponses aux questions relatives à l'appareil multifonction, d'une part, et au scanner, d'autre part, on constate que 137 individus, soit près d'un tiers, ne peuvent pas numériser de document directement depuis leur poste de travail (graphique 3). Les taux sont très variables et peuvent étonner au regard des fonctions exercées. En effet, certains acteurs en charge de la constitution des dossiers ne sont pas en mesure de numériser depuis leur poste de travail les pièces qui leur

¹ Comp. *Notariat du 21^e siècle. Enfin le zéro papier ?*, préc., p. 175 : « Il faut investir dans des outils performants et efficaces mais la plupart de ces outils existent déjà dans les études, la majorité des copieurs et imprimantes nouvelles générations sont multifonction ».

² Taux d'équipement de 32% pour les notaires-assistants non-habilités et de 27% pour les notaires-assistants habilités.

sont envoyées : tel est le cas pour 21,3% des assistants, 44,8% des Clercs non habilités et 45,5% des notaires assistants non-habilités. Si l'on s'intéresse à la population qui déclare participer à la constitution de l'acte authentique électronique, soit 310 individus, 109 affirment ne disposer ni d'un appareil multifonction ni d'un scanner individuel à leur poste de travail, soit 35%. Ces résultats peuvent être interprétés de diverses manières. *A priori*, on peut en déduire que les conditions de travail de ces acteurs ne sont pas idéales dans la mesure où les outils adéquats ne sont pas mis à leur disposition pour favoriser la numérisation des pièces et en particulier des documents à joindre en annexes aux AAE. On pourrait toutefois imaginer qu'est plutôt en cause, dans les offices aux effectifs importants, une division du travail en leur sein – certains agents pouvant être en charge de la numérisation des documents pour les autres. Surtout, il faut souligner que l'enjeu est peut-être moindre désormais que nombre des pièces à joindre en annexes parviennent à l'étude d'ores et déjà numérisées – par les clients ou les partenaires de la profession -, de sorte que les offices seraient essentiellement récepteurs et non producteurs de documents numérisés. Une population doit, à cet égard, être isolée : les archivistes peuvent tous numériser directement depuis leur poste de travail – puisque le seul individu qui ne dispose pas d'un scanner individuel a à sa disposition un appareil multifonction. Ce taux d'équipement des archivistes n'a pour sa part rien d'étonnant : il établit que les archives sont désormais avant tout conçues sous forme numérique – ou du moins que tous les moyens sont donnés pour permettre leur complète numérisation.

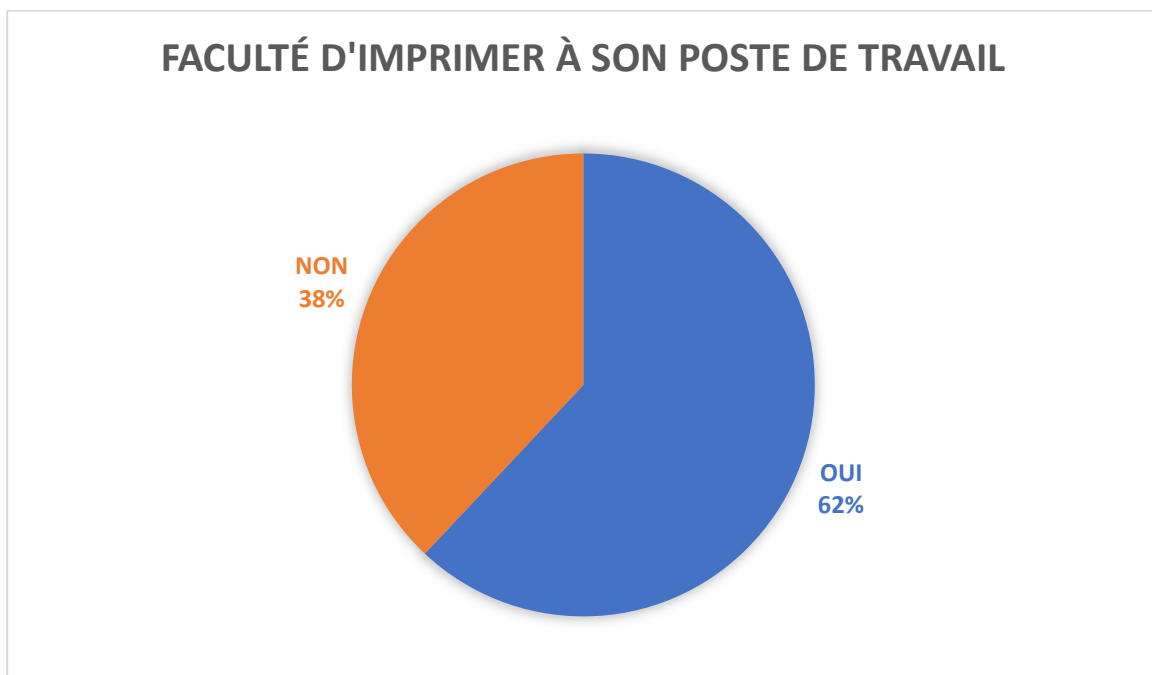
Graphique 3



Il importe, inversement, de savoir si les acteurs du notariat peuvent directement produire des impressions papier depuis leur poste de travail. L'analyse est biaisée par le fait que les appareils multifonction peuvent être sollicités ou bien pour numériser des documents papier ou bien pour produire du papier. Sous cette

réserve, il n'est pas sans intérêt d'identifier qui peut imprimer et récupérer son impression en restant à son poste de travail – ce qui pourrait être considéré comme une forme d'incitation à la production de documents papier. Le taux global d'équipement en imprimantes individuelles est de 46%, avec de fortes disparités selon les fonctions. Les moins équipés sont les notaires assistants (non-habilités : 23% ; habilités : 27%) et les clerks (habilités 32% ; non habilités 37%). On note que les archivistes sont équipés à hauteur de 67% (4/6). Si l'on croise ces résultats avec l'équipement déclaré en appareil multifonction, on constate que 160 individus, soit 38% de la population, ne disposent ni d'imprimante ni d'appareil multifonction individuels et ne peuvent donc pas imprimer et récupérer les documents depuis leur poste de travail (graphique 4). Les taux sont particulièrement élevés au sein de certaines catégories de population : 44% parmi les notaires salariés, 44,8% parmi les notaires stagiaires, 47,8% parmi les clerks non-habilités, 65,9% parmi les notaires assistants non habilités, 66,7% parmi les notaires assistants habilités. Une proportion très importante des acteurs en charge de la préparation des actes ne peut donc pas imprimer et récupérer les documents depuis son poste de travail. Cette possibilité d'imprimer ne correspond donc pas à un modèle d'organisation du travail en étude. Partant, ou bien les vérifications sont réalisées par recours au double-écran, très largement diffusé au sein de ces populations¹, ou bien elles impliquent de quitter son poste de travail pour récupérer les documents imprimés depuis un appareil partagé.

Graphique 4



S'agissant de l'équipement en photocopieuse individuelle, il ne constitue pas non plus une norme d'équipement. Seuls 41% de la population en disposent. Si l'on croise ces résultats avec ceux relatifs aux appareils multifonction, on constate que 181 individus, soit 43% de la population, ne peuvent pas

¹ V. *infra*.

photocopier directement depuis leur poste de travail alors que 164 d'entre eux ont des contacts avec la clientèle. Ces individus ne peuvent donc pas photocopier les documents que leurs fournisseurs leur fourniraient depuis leur poste de travail. Ceci étant, les clients n'étant pas nécessairement accueillis directement dans les bureaux des collaborateurs, on ne peut y voir un indice probant de limitation des flux papier/papier (document reçu en papier et dont une copie est conservée en papier).

B/ Un modèle alternatif : l'équipement des notaires

Une population se distingue parmi les acteurs du notariat interrogés : les notaires (graphique 5).

D'une part, cette population se caractérise sur deux points particuliers, au sens où tout ou partie des notaires nommés connaissent le plus fort écart à la moyenne. En premier lieu, les notaires individuels ou associés ne disposent pas nécessairement d'ordinateurs fixes : avec un taux de non-équipement de près de 19%, ils se singularisent résolument au sein de la population générale. Pour leur part, les notaires salariés ne sont pas équipés à hauteur de 12%. Or, si l'on exclut ces catégories de la population générale, on constate un taux de non-équipement de moins de 4%¹. En second lieu, les notaires nommés se distinguent également par le fort taux d'équipement en ordinateur portable ou tablette. Alors que le taux d'équipement général est plutôt faible (28%)², le taux des notaires individuels ou associés est le plus élevé (77%) et la population suivante est celle des notaires salariés (36%). En conséquence, les notaires associés et individuels constituent la population qui se détache aussi en termes de double équipement (ordinateurs fixes et portables) : alors que la population doublement dotée ne se compose que de 90 individus (soit 21,4% des répondants), 37 sont des notaires individuels ou associés (soit 58% de cette catégorie) et 14 des notaires salariés (soit 23,7% de cette catégorie) : près de 57% des individus bénéficiant d'un double équipement sont des notaires nommés. Outre que la détention d'un portable ou d'une tablette pourrait être un indice de valorisation au sein de l'étude, en somme, une forme de capital symbolique, ces résultats doivent être mis en relation avec la pratique du télétravail. Les notaires nommés se distinguent en effet aussi de la population générale par leur pratique du télétravail : alors que 15,9% seulement des répondants déclarent pratiquer le télétravail, le taux s'élève à 42,2% chez les notaires individuels ou associés et 20,3% chez les notaires salariés, qui sont les catégories qui, à nouveau, se distinguent sensiblement de la population générale (le taux d'individus déclarant pratiquer le télétravail hors notaires nommés n'est partant que de 9,4%)³. Les résultats convergent. Même s'il ne s'agit pas de déduire une causalité d'une corrélation, il faut constater que les acteurs autres que les notaires nommés ne sont pas mis en situation de pratiquer le télétravail – quand bien même ils le souhaiteraient. Le constat conduit à avancer deux hypothèses. La première est que le télétravail, rendu possible par un équipement portable, ne serait envisagé que pour les acteurs ayant vocation à travailler au-delà des horaires classiques de bureau : il s'agirait de permettre de travailler plus plutôt que de travailler

¹ V. *supra*.

² V. *supra*.

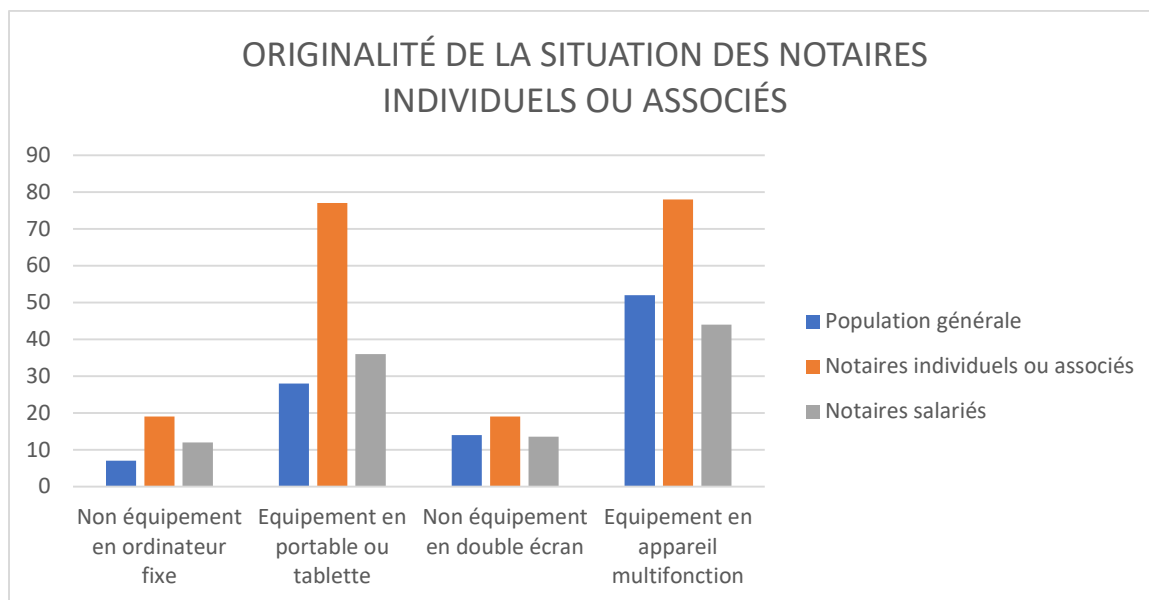
³ Pour une analyse complète des résultats de l'enquête relatifs au télétravail, v. *infra* Chapitre 3.

autrement. La seconde hypothèse est que la dotation en équipement mobile serait moins conçue pour rendre possible le télétravail que pour permettre de se déplacer chez les clients – et, le cas échéant, de signer des actes à l’extérieur de l’étude –, ce qui concerne avant toute chose les notaires nommés ; les acteurs qui n’ont pas vocation à se déplacer chez les clients ne seraient en conséquence généralement pas dotés d’un tel équipement.

D’autre part, deux autres traits originaux doivent être signalés. Les notaires individuels et associés ne connaissant certes pas alors le plus fort écart à la moyenne mais se distinguent toutefois par des écarts significatifs et, par ailleurs, se singularisent des autres notaires nommés que sont les notaires salariés. S’agissant de l’équipement en double-écran, les notaires individuels et associés (à la différence des notaires salariés) participent, avec un taux de non-équipement de 19%, au groupe des catégories sous-équipées (avec les archivistes (50%), les formalistes (23%) et les notaires assistants habilités (20%)), quand les Clercs de notaires habilités sans double écran ne sont que 5%, les notaires stagiaires 7%, les Clercs non-habilités 9%. S’agissant de la dotation en appareil multifonction, alors que le taux général d’équipement est de 52%, celui des notaires individuels et associés est de 78% (ce qui les rapproche des archivistes, dotés à 83%), quand celui des notaires salariés n’est que de 44% (et donc inférieur à la moyenne générale).

On constate donc une originalité de l’équipement des notaires nommés en général et plus particulièrement, en leur sein, des notaires individuels ou associés.

Graphique 5



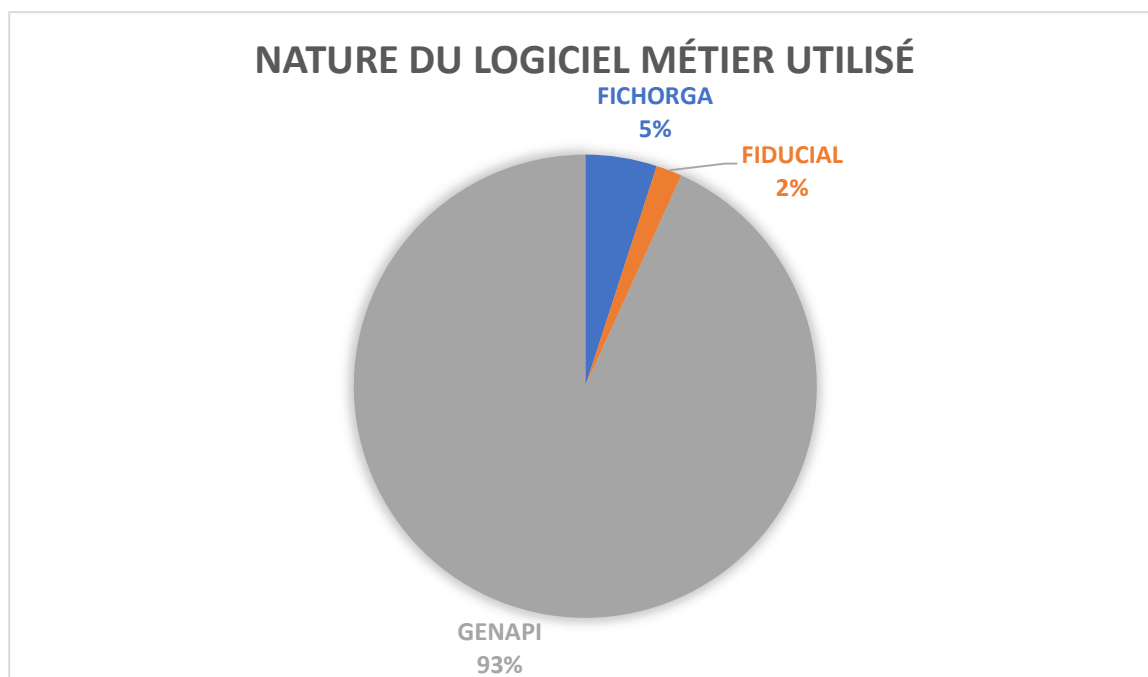
II/ La perception du logiciel-métier

La perception du logiciel-métier par les acteurs n’a été évaluée qu’auprès de ceux qui déclarent utiliser un tel logiciel – ce qui ne correspond pas à l’ensemble de la population. Sur les 421 répondants, 22 déclarent ne

pas utiliser de logiciel-métier – soit 5,2% de la population générale. La situation est donc exceptionnelle. Au sein de la plupart des fonctions, les exceptions sont, au sens strict, des exceptions individuelles, quand elles existent (tous les archivistes et tous les notaires stagiaires déclarent utiliser un logiciel-métier). Seules quatre populations rassemblent plusieurs agents : assistants (5 soit 8,2% des assistants, qui représentent 22,7% de ceux qui n'utilisent pas de logiciel-métier) ; clerks de notaire non-habilités (5 soit 7,5% de cette catégorie, qui représentent 22,7% de ceux qui n'utilisent pas de logiciel-métier) ; formalistes (3 soit 13,6% des formalistes, qui représentent 13,6% de ceux qui n'utilisent pas de logiciel-métier) ; notaires salariés (3 soit 5,1% de cette catégorie, qui représentent 13,6% de ceux qui n'utilisent pas de logiciel-métier). L'étude des profils de ces seize répondants ne permet toutefois pas de déceler de traits communs qui pourraient expliquer l'absence de recours à un logiciel-métier. En particulier, l'hypothèse d'un secteur d'activité qui ne nécessiterait pas le recours à un tel logiciel n'est pas corroborée par les déclarations des individus concernés – le recoupement des données ne permettant pas d'établir d'homogénéité des secteurs d'activité. La population utile à la détermination de la perception du logiciel-métier est donc restreinte à 399 individus.

Ces individus utilisent globalement un logiciel fourni par GENAPI dont la domination dans le secteur des Hauts-de-Seine est considérable : 93,2% des répondants déclarent utiliser un logiciel-métier fourni par GENAPI, seuls 5% un logiciel-métier fourni par FICHORGA et 1,8% par FIDUCIAL (graphique 6).

Graphique 6



S'il n'existe pas au sens strict de monopole puisque plusieurs opérateurs offrent des services concurrents sur le marché, cette situation de fait invite tout particulièrement à s'interroger sur la satisfaction à l'égard de l'outil (A) et sur le sentiment de dépendance à son endroit (B).

A/ La satisfaction à l'égard du logiciel-métier

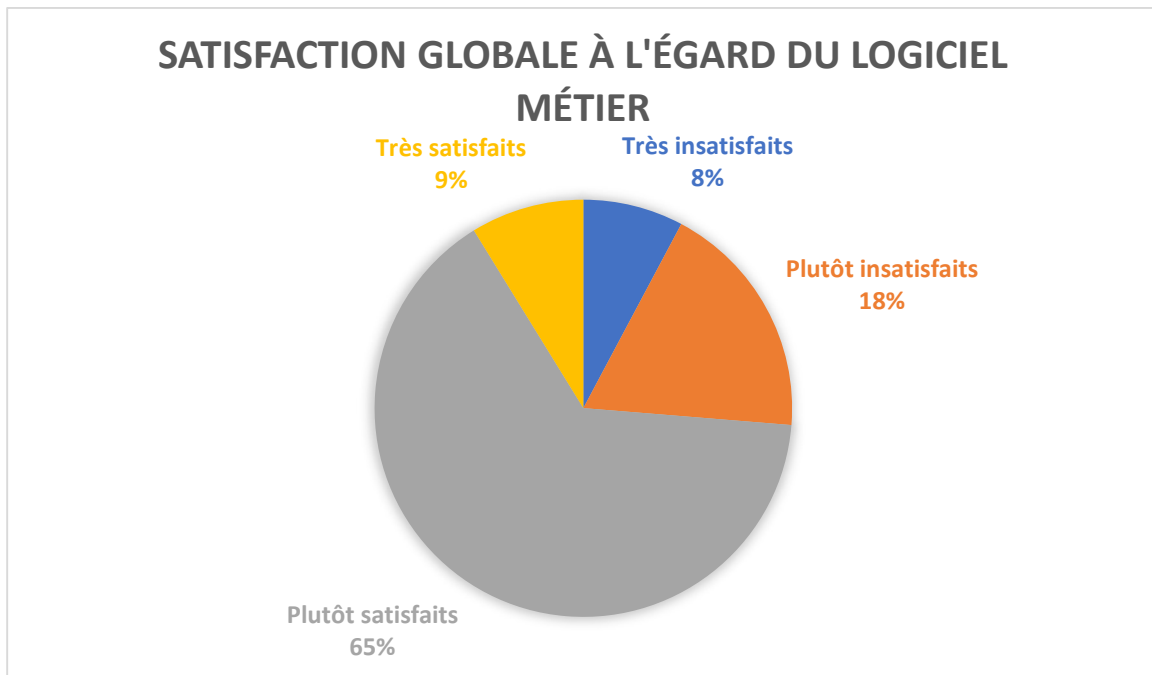
Le taux d'adhésion absolue à l'outil est plutôt faible : moins de 9% de la population se déclarent « très satisfaits » par le logiciel-métier qu'ils utilisent. Il doit être lu à la lumière du taux de personnes se déclarant très insatisfaites, équivalent, de moins de 8% (graphique 7). On constate donc à la fois peu d'enthousiasme mais peu de rejet radical. L'ensemble des personnes très ou plutôt satisfaites représente près des trois quarts des répondants.

La comparaison des résultats entre les fournisseurs est relativement instructive en termes de dépendance à l'égard du fournisseur qui domine le marché : on pourrait d'autant plus avancer l'hypothèse d'une dépendance subie que le logiciel dominant serait jugé moins satisfaisant par les acteurs que les logiciels minoritaires. Or, à partir de nos données, qui correspondent, par hypothèse à des populations réduites, le constat est contraire. Le taux d'insatisfaction des utilisateurs du logiciel-métier fourni par FICHORGA est significativement plus élevé que celui de la population générale : 65% de très ou plutôt insatisfaits¹. De même, le taux d'insatisfaction des utilisateurs du logiciel-métier fourni par FIDUCIAL est plus élevé que celui de la population générale : 42,9%². Au-delà du biais lié aux différences significatives entre les populations (372 utilisateurs du logiciel-métier fourni par GENAPI contre 27 utilisateurs de logiciels-métier « minoritaires »), les résultats doivent être maniés avec prudence. L'insatisfaction constatée peut en particulier être liée, d'une part, à une moindre maîtrise par les acteurs d'un logiciel moins répandu auquel ils risquent donc de n'avoir pas été formés dans les premières années de leur carrière, d'autre part, à des difficultés relatives à l'interopérabilité entre les logiciels minoritaires et le logiciel majoritaire. En somme, la perception des défauts peut être directement liée à la situation de logiciel minoritaire.

¹ Chez les 20 utilisateurs du logiciel-métier fourni par FICHORGA, les résultats sont les suivants : très insatisfaits : 5 soit 25% ; plutôt insatisfaits : 8 soit 40% ; plutôt satisfaits : 6 soit 30% ; très satisfaits : 1 soit 5%.

² Chez les 7 utilisateurs du logiciel-métier fourni par FIDUCIAL, les résultats sont les suivants : très insatisfaits : 1 soit 14,3% ; plutôt insatisfaits : 2 soit 28,6% ; plutôt satisfaits : 3 soit 42,9% ; très satisfaits : 1 soit 14,3%.

Graphique 7



Au-delà de la satisfaction globale à l'égard des logiciels-métier, une évaluation de la perception de leurs atouts et faiblesses au regard de critères spécifiques a pu être menée (graphique 8). Si l'on excepte les résultats relatifs au contenu rédactionnel¹, quatre groupes de critères se dessinent.

1^{er} groupe : Un seul critère suscite une adhésion extrêmement forte : 70% des répondants affirment sans ambages être satisfaits de la simplicité d'exécution – quand seuls 5% affirment ne pas l'être.

2^e groupe : Deux critères suscitent une adhésion forte mais beaucoup moins significative, les personnes moyennement satisfaites représentant dans les deux cas la moitié des répondants, ce qui signifie que des marges d'amélioration existent : d'une part, la vitesse d'exécution qui suscite une réelle satisfaction de 34% des répondants mais l'insatisfaction de 15% d'entre eux ; d'autre part, la fiabilité technique qui suscite une réelle satisfaction de 33% des répondants mais l'insatisfaction de 12% d'entre eux.

3^e groupe : Deux critères suscitent une satisfaction significative mais se démarquent des autres par le taux important d'acteurs sans opinion. Il s'agit, d'une part, de l'espace client. Si 30% des répondants se déclarent pleinement satisfaits et seulement 9% insatisfaits, la majorité relative des répondants, 39%, se déclarent sans opinion, ce qui tranche avec les réponses apportées à propos d'autres critères (s'agissant de la simplicité d'utilisation, de la vitesse ou de la fiabilité technique, les répondants sans opinion sont respectivement 1%, 2% et 3%) et laisse entendre que la majorité des répondants n'utilise pas ce service. Ces données suggèrent que la relation client est encore loin de passer systématiquement par l'usage d'un espace-client². Il s'agit,

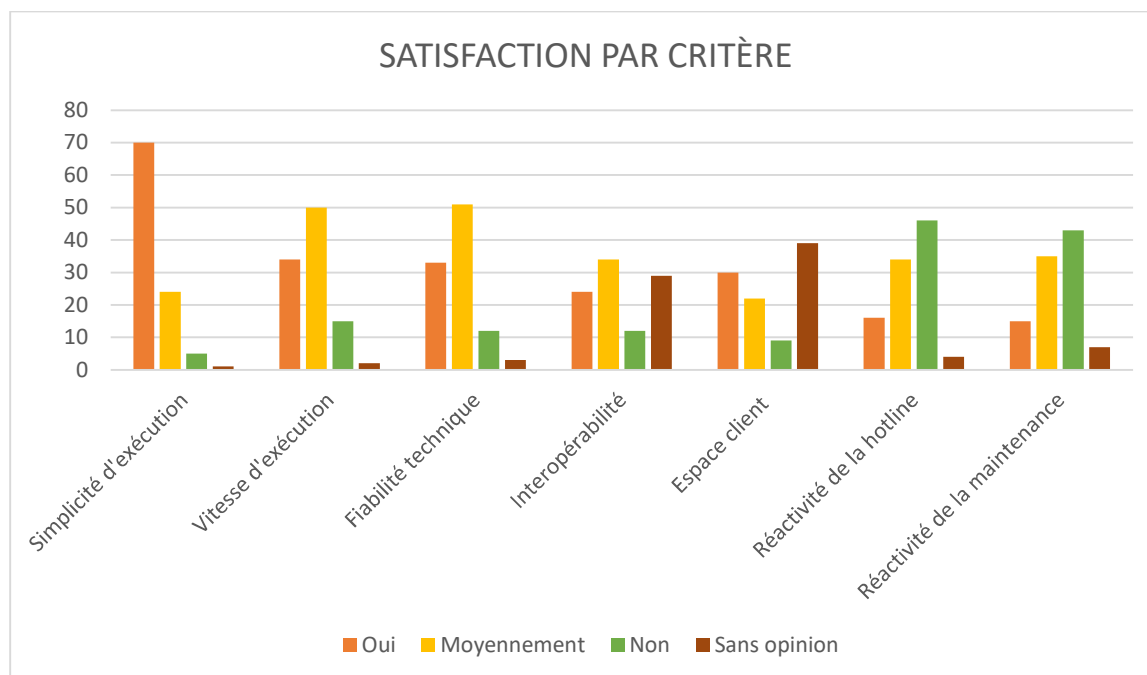
¹ V. *infra*.

² Sur la digitalisation de la relation client, v. *infra* C. Dauchez.

d'autre part, de l'interopérabilité. On constate une structure des réponses très proche : 24% de répondants pleinement satisfaits, 12% d'insatisfaits et 29% de répondants sans opinion (ce qui ne correspond toutefois pas à la majorité relative constituée en l'espèce par les répondants « moyennement satisfaits », 34%). L'explication pourrait être à trouver ou bien dans le peu de familiarité des répondants avec cette terminologie ou bien dans l'absence d'expérience d'échanges de données avec des partenaires travaillant à partir d'autres logiciels ou de recours à des logiciels autres que ceux proposés par le fournisseur du logiciel-métier.

4^e groupe : Deux critères ne donnent, globalement, pas satisfaction – ce qui était attendu : la réactivité de la *hotline* – jugée insatisfaisante par près de la moitié des répondants (46% d'opinions négatives) et qui ne suscite la pleine adhésion que de 16% d'entre eux ; la réactivité de la maintenance – jugée insatisfaisante par 43% des répondants et qui ne génère la pleine satisfaction que de 15% d'entre eux. Ce sont donc les services périphériques au logiciel-métier lui-même qui suscitent l'insatisfaction des acteurs.

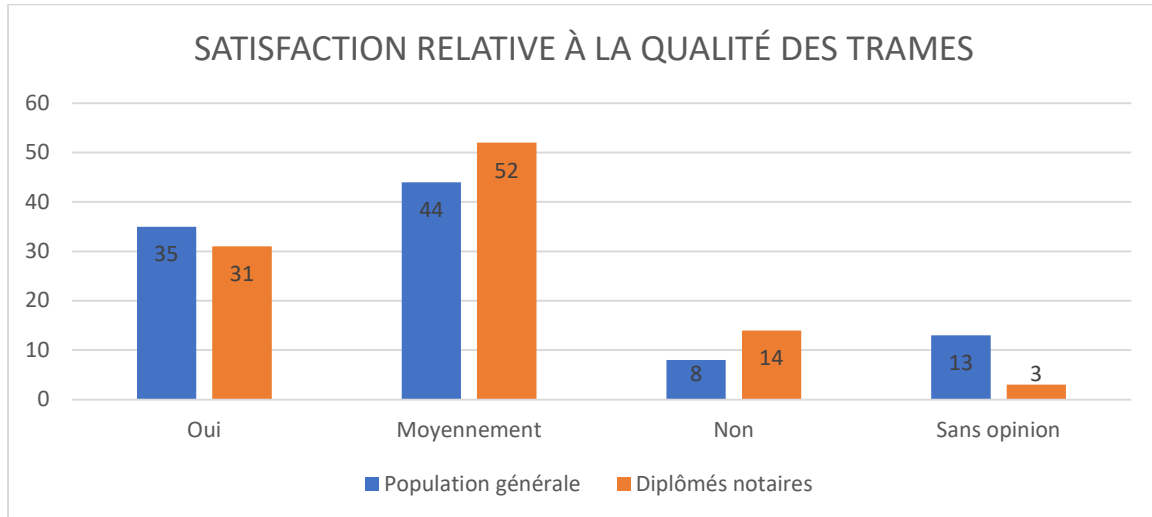
Graphique 8



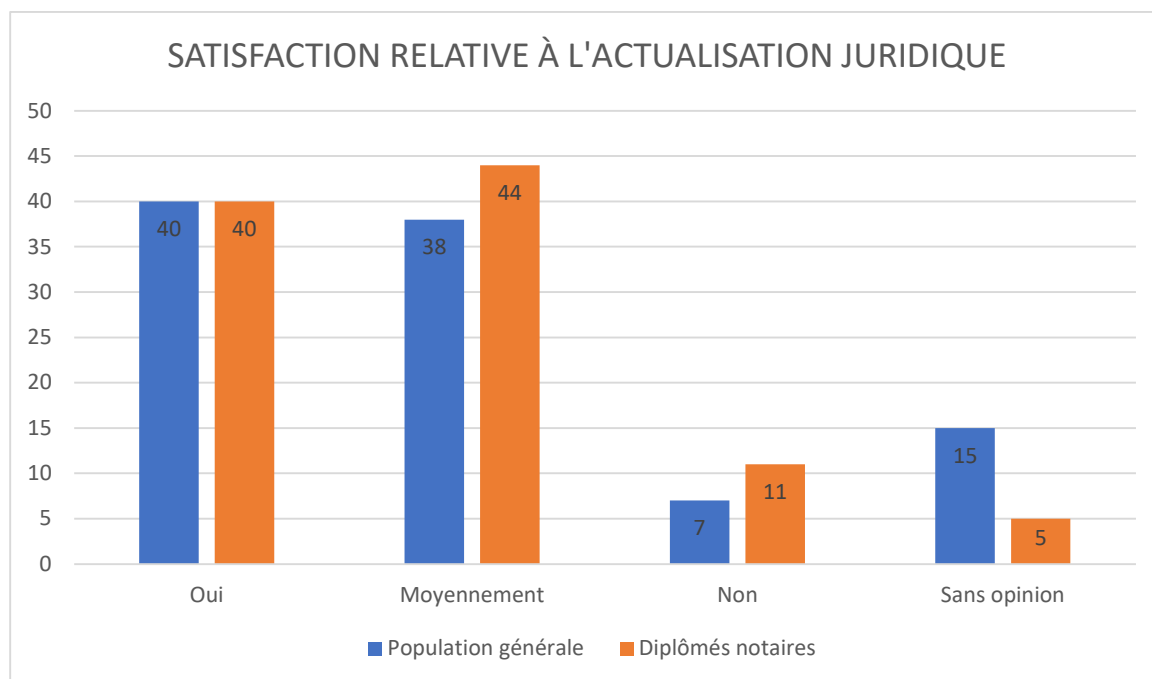
Deux autres critères semblent, *a priori*, mériter un examen plus approfondi dans la mesure où l'on pourrait s'attendre à des perceptions différentes des acteurs selon leurs niveaux de qualification. Il s'agit de ceux relatifs à la perception de la qualité du contenu rédactionnel : qualité des trames (graphique 9) et de l'actualisation juridique (graphique 10). L'hypothèse à éprouver était que les diplômés notaires (notaires individuels et associés, notaires salariés et notaires assistants, habilités comme non-habilités soit une population de 182 répondants) émettraient plus de critiques sur ces deux points. Or, si, effectivement, le taux d'insatisfaction est plus élevé, on ne constate pas de rupture majeure. Très logiquement, les répondants sans opinion sont significativement moins nombreux que dans la population générale. Par ailleurs, le taux de répondants se déclarant insatisfaits augmente – mais n'atteint que 13,6% s'agissant de la qualité des trames

et 11,4% s'agissant de l'actualisation juridique. Sur ces points cruciaux pour l'activité notariale, ces résultats doivent être soulignés.

Graphique 9



Graphique 10



Laissés libres d'ajouter les précisions qu'ils jugeraient utiles, les répondants ont relativement peu renseigné les rubriques. Onze répondants ont précisé quels étaient leurs motifs de satisfaction¹. Il n'est pas possible d'en tirer d'enseignement significatif. Quatre réponses mentionnent, parmi les motifs de satisfaction, l'intégration et/ou la gestion des pièces dans le dossier (en particulier des courriels). Deux réponses libres soulignent la simplicité d'utilisation du logiciel-métier en le qualifiant d'« intuitif ». Les motifs d'insatisfaction ont donné lieu à des réponses libres plus nombreuses, fournies par 57 répondants². Plusieurs motifs d'insatisfaction étaient déjà évalués dans les réponses proposées : 12 répondants regrettent les bugs ou l'instabilité du système ; 4 se plaignent à nouveau de la *hotline* ; 3 déplorent un manque de fluidité, d'interface ou de communication avec d'autres logiciels. Quatre catégories de reproches présentent une plus grande originalité. 6 répondants jugent le logiciel trop rigide, imposant des processus trop longs pour des actes simples ou au contraire ne permettant pas aisément un travail sur mesure. 3 répondants estiment que le logiciel n'est pas performant pour le droit de la famille (« Les actes relatifs aux successions ne sont pas souvent mis à jour » ; « interface pour le droit de la famille (successions, donations, partages) à revoir intégralement, pas du tout adapté et pas du tout intuitif » ; « Les simulateurs en matière de droit de la famille ne sont pas facile d'utilisation »). 1 regrette que le chargement soit beaucoup trop long lors du télétravail. Surtout, 6 répondants profitent de l'espace pour formuler des commentaires beaucoup plus politiques : dénonciation de la situation de « monopole » ou « quasi-monopole » de l'un des fournisseurs, notariat qualifié de « captif » ou notaires « pris en otage entre GENAPI, REAL et la Chambre des notaires de paris »,

¹ La rubrique a été renseignée par dix-huit répondants. Mais trois ont indiqué « RAS » ou « sans commentaires » ; quatre ont exprimé des causes d'insatisfaction qui ont donc été réintégrés dans la rubrique suivante.

² 56 rubriques ont été renseignées, desquelles il faut soustraire les deux observations « RAS » ou « sans commentaire », et auxquelles il faut ajouter trois réponses placées par erreur dans les motifs de satisfaction.

regret de l'absence d'un logiciel créé par la profession ... Ces observations confortent dans la nécessité de développer la réflexion sur la mesure de la dépendance à l'égard des logiciels-métier et de leurs fournisseurs.

B/ La mesure de la dépendance à l'égard du logiciel-métier : premiers éléments

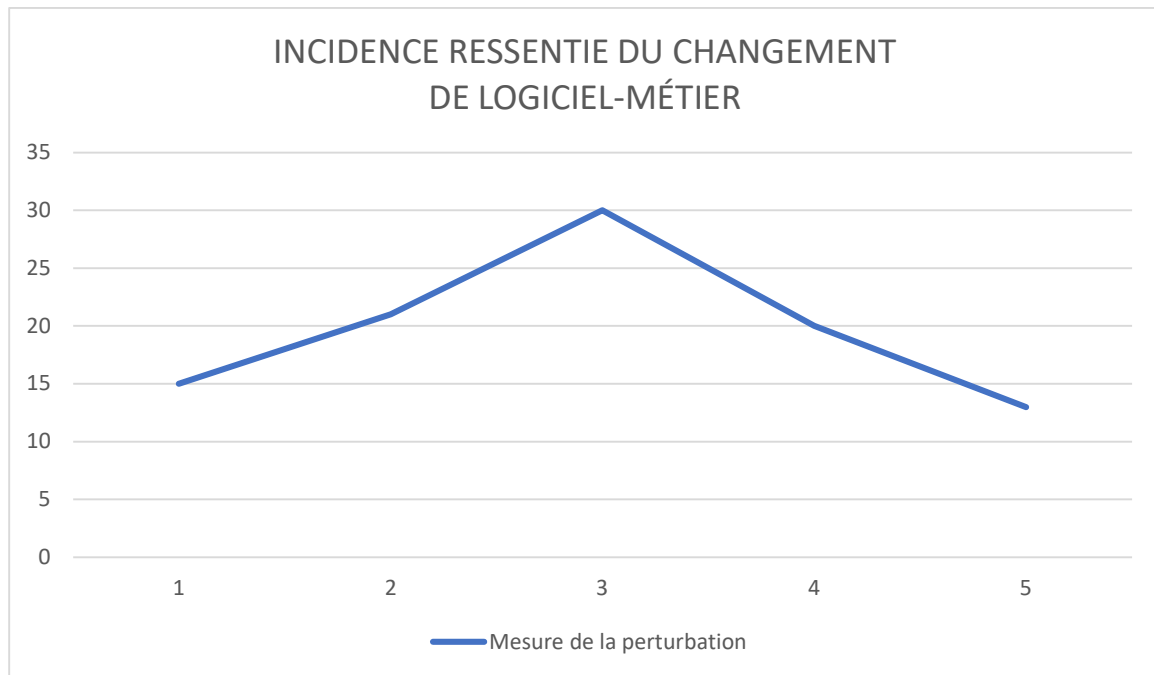
Si la mesure de la dépendance à l'égard des logiciels-métier et de leurs fournisseurs sera principalement réalisée à l'occasion du questionnaire adressé aux offices¹, la perception individuelle des acteurs a été approchée à travers deux indices : la perturbation en cas de changement de logiciel-métier ; la place dudit logiciel dans le choix de candidater ou pas dans un office.

S'agissant de la perception de la perturbation causée par un changement de logiciel-métier, la question « Sur l'échelle ci-dessous, indiquez le degré des perturbations induites par le changement de logiciel-métier (1 : très faible ; 5 : très important) » n'a été adressée qu'aux 138 acteurs ayant déclaré avoir connu un tel changement au cours de leur carrière. Les résultats obtenus se matérialisent sous la forme d'une courbe (graphique 11) qui s'apparente à une courbe de Gauss : ils sont assez symétriques (15% jugent le degré de perturbation très faible contre 13% très important, 21 % faible contre 20% important et 30% le juge moyen (3 sur une échelle de 5)). Chaque catégorie de réponse s'équilibre donc – de sorte qu'il n'est pas possible d'en tirer d'enseignement significatif en soi. Invités à faire part de leurs observations complémentaires, 43 répondants se sont pliés à l'exercice – tous parmi ceux qui ont jugé le changement « assez » à « très » important (degré de perturbation 3 à 5). Deux sources principales de perturbations sont signalées : d'une part, la perte de données à l'occasion du passage d'un logiciel-métier à un autre ou la difficulté à les récupérer ; d'autre part, le temps nécessaire à l'adaptation au nouveau logiciel – et notamment à une nouvelle interface².

¹ V. *infra*.

² Exemples : « Utilisation totalement différente d'un logiciel à l'autre (j'ai du TOUT REAPPRENDRE au bout de 5 ans de métier et c'était très long) » ; « perte de repères, adaptation à une nouvelle interface ».

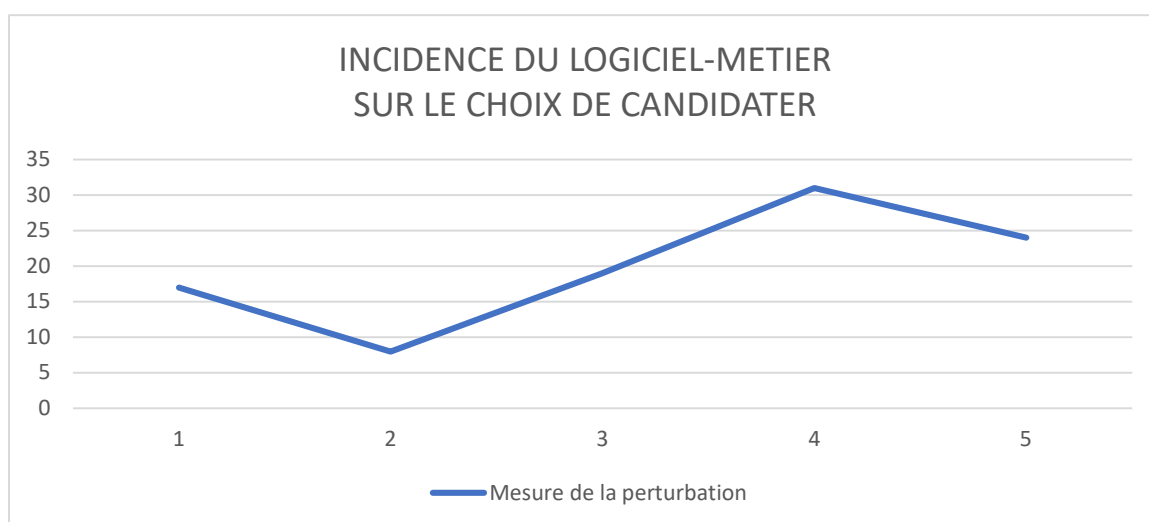
Graphique 11



En revanche, rapprocher ces résultats de ceux obtenus à la question « Sur l'échelle ci-dessous, indiquez le degré d'influence du logiciel-métier sur le choix de candidater dans un office (1 : très faible ; 5 : très important) », adressée à l'ensemble de la population, est fort instructif. On constate en effet une configuration très différente des réponses (graphique 12). Les répondants s'avèrent en effet globalement réticents à candidater dans un office qui n'utiliserait pas le logiciel-métier qu'ils maîtrisent. Si l'on s'attache en effet aux réponses jugeant le degré d'influence du logiciel-métier important et très important (réponses 4 et 5), on constate qu'elles correspondent à 55% des 311 répondants. Les résultats se caractérisent par ailleurs par leur très forte homogénéité chez les répondants qui sont les plus susceptibles d'être mobiles sur le plan professionnel – à savoir les répondants âgés de 21 à 50 ans. Dans cette très large tranche d'âge, les réponses 4 et 5 représentent en moyenne 58% des répondants (144/248), sans différence ou presque entre sous-catégories (21 à 30 ans, 56,5% ; 31 à 40 ans, 59,5% ; 41 à 50 ans, 58,2%). L'homogénéité se constate également au regard des fonctions occupées : pour les assistants, les caissiers/taxateurs, les clerks, les formalistes, les notaires assistants non habilités, les notaires salariés et les notaires stagiaires le cumul des critères 4 et 5 oscille entre 56 et 61%. Si l'on s'attache cette fois à ceux qui jugent que le logiciel-métier n'a qu'une très faible influence sur le choix de candidater (réponse 1), les résultats sont plus variés : pour les répondants âgés de 21 à 30 ans, le taux est de 15,2 % ; pour les répondants âgés de 31 à 40 ans, il est de 13,5 % ; pour les répondants âgés de 41 à 50 ans, il baisse encore, à 10,4 % ; en revanche, pour les répondants âgés de 51 à 60 ans, il s'élève à 29,3 %. Dans les trois premières tranches d'âge, les plus concernées par la mobilité professionnelle, la dépendance au logiciel semble croître avec l'âge : le taux de répondants pour qui le logiciel-métier n'influence pas le choix de candidater dans un office baisse régulièrement. On peut avancer deux hypothèses : ou bien ces répondants ne souhaitent pas modifier leurs habitudes de travail ou bien ils

ne se sentent pas aptes à s'adapter à un nouvel outil. Par contraste, près de 30% des répondants âgés de 51 à 60 ans estiment que ce n'est pas un enjeu – ce qui invite à avancer plusieurs explications, non exclusives les unes des autres : ou bien ils ont connu (et, peut-on supposer, surmonté) des changements de logiciels au cours de leur carrière (ce qui correspond effectivement à l'expérience de 10 répondants sur 17) ; ou bien ils sont moins dépendants des logiciels pour avoir commencé leur carrière avant leur généralisation ; ou bien ils ne se projettent pas, faute d'avoir l'intention de changer d'office à ce stade de leur carrière. En tout état de cause, on constate une influence significative, sinon forte, du logiciel-métier sur la structuration du marché de l'emploi au sens où la connaissance du logiciel-métier oriente ou orienterait les choix de postuler des acteurs. Le résultat est d'autant plus remarquable que l'incidence pressentie du changement de logiciel-métier contraste avec l'incidence ressentie par ceux qui ont fait l'expérience du changement. L'idée semble ancrée chez les acteurs les plus susceptibles de mobilité professionnelle que le changement sera difficile – quand bien même cela ne correspond pas véritablement au ressenti de ceux qui ont connu cette expérience - ou qu'il constitue un investissement excessif dans un contexte de quasi plein emploi.

Graphique 12



III/ La perception des services dématérialisés

S'agissant de la perception des services dématérialisés, les cohortes sont, par hypothèse, très variables selon les questions puisque tous les services ne sont pas utilisés par tous les répondants, ou pas connus de tous ou pas accessibles à tous¹. Du reste, il est possible de formuler un avis sur un service que l'on n'utilise pas ou auquel on n'a pas accès, en particulier parce que ses qualités ou ses défauts peuvent influencer sur sa propre activité : quand bien même un acteur n'aurait, par exemple, pas accès à FICOBA ou à FICOVIE, il peut

¹ S'agissant de FICOBA et de FICOVIE, en particulier, les requêtes doivent, en vertu de l'article L 151B du Livre des procédures fiscales, émaner du notaire lui-même (« *Le notaire chargé d'établir l'actif successoral en vue du règlement de la succession pour laquelle il a été mandaté demande à l'administration fiscale et obtient de celle-ci [...]* »).

porter un jugement sur ces services si, à plusieurs reprises, ses dossiers ont été ralentis en l'attente de la réponse à la requête envoyée. Les chiffres doivent donc être maniés avec précaution.

Deux types de services dématérialisés peuvent être distingués : les services utilisés par la profession mais pilotés par d'autres – qui seront qualifiés de services externes à la profession (A) ; les services mis en place par la profession elle-même, services internes à la profession (B).

A/ Les services externes à la profession

Les services qualifiés de services externes sont essentiellement des dispositifs numériques pilotés par l'administration et en particulier l'administration fiscale. Le nombre de répondants s'avère extrêmement variable selon les services. Deux groupes se distinguent à cet égard : d'une part, les services suscitant plus de 300 réponses (le cadastre (372), COMEDEC (353), INFOGREFFE (342), le casier judiciaire (320), SPF PLANETE (308)) ; d'autre part, les services ne suscitant pas plus de 215 réponses (le registre des copropriétés (215), GEOPORTAIL (176), FICOBA (156), FICOVIE (148) GEOFONCIER (116)) – certains n'étant accessibles qu'à certains acteurs (FICOBA et FICOVIE, en particulier), quand les autres, quoiqu'accessibles, ne sont pas utilisés par l'ensemble de la population.

S'agissant de la satisfaction, et sous cette réserve majeure que les populations de répondants ne sont jamais identiques, on constate une importante satisfaction globale (graphique 13). Si on additionne les répondants « plutôt » et « tout à fait » satisfaits, un groupe de six services se dessine, avec des taux de satisfaction compris entre 87 et 92 % ; l'autre groupe est plus hétérogène et regroupe quatre services qui ne suscitent pas la même adhésion, même si les répondants satisfaits sont majoritaires (de 59% à 71%).

Le premier regroupe SPF PLANETE, le cadastre, GEOPORTAIL, GEOFONCIER, INFOGREFFE et le casier judiciaire. Il faut souligner dans ce groupe l'existence d'un sous-groupe qui se distingue par des taux particulièrement élevés de répondants « tout à fait satisfaits » : 41% pour le cadastre, 37% pour INFOGREFFE et 34% pour le casier judiciaire – donc toujours plus du tiers. Le taux le plus haut suivant est de 22%. Il y a donc une spécificité de ces trois services – dont les acteurs ne déplorent que peu d'imperfections¹. Par ailleurs, il convient de souligner que, s'agissant de certains services, les taux de satisfaction ne sont significativement pas uniformes selon les fonctions exercées par les répondants. Il en va ainsi en particulier de SPF PLANETE qui suscite des réserves importantes émanant des acteurs intervenant essentiellement en aval de la signature des actes : les caissiers/taxateurs sont 45% à ne pas en être satisfaits (dont 18% très insatisfaits) – même si les résultats doivent être lus à la lumière des effectifs concernés (5 individus sur 11) ; les formalistes sont 23% à être insatisfaits du service (soit une population de 5 individus sur 22). S'agissant des imperfections du service, une se détache au sein de la population

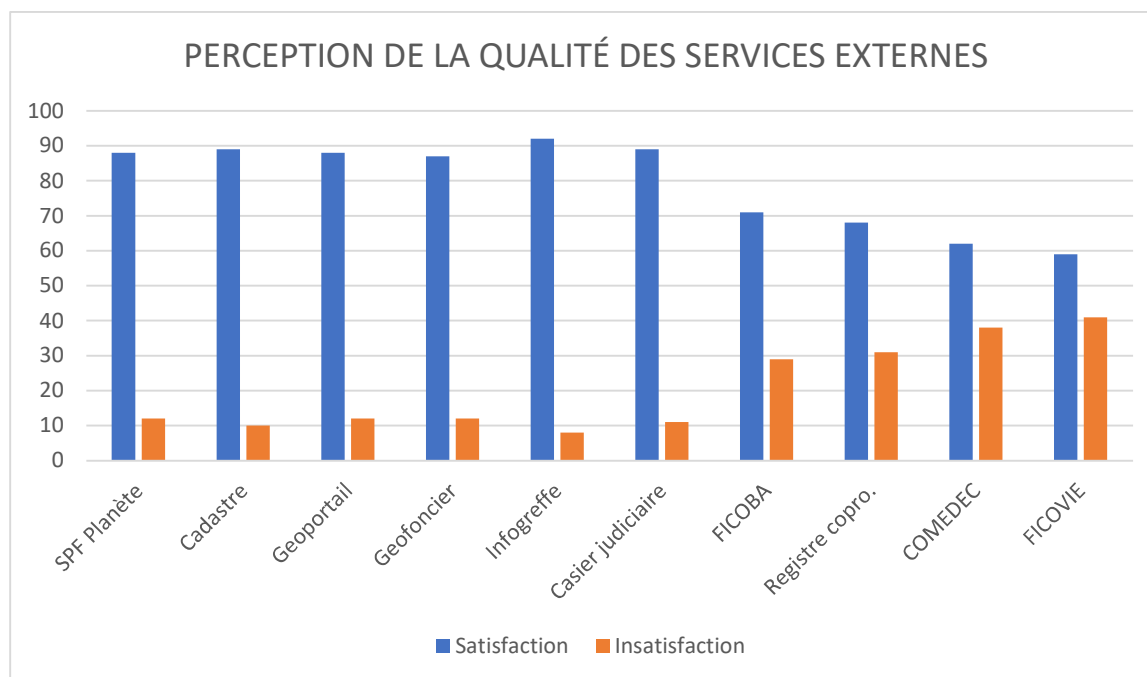
¹ Près de 50% des répondants concernés par le service jugent que le casier judiciaire ne présente aucune imperfection (le délai de réponse étant le seul défaut signalé par une part significative de la population) ; 62% des répondants concernés jugent que le service du cadastre ne présente aucune imperfection ; et plus de 70% des répondants concernés jugent qu'INFOGREFFE ne présente aucune imperfection.

générale : les délais trop longs. Mais les formalistes déplorent au premier chef les informations erronées ou incomplètes. Contre toute attente, le reproche lié à l'inintelligibilité des données ne se retrouve quasiment pas dans les résultats¹.

Le second regroupe quatre services : COMEDEC (62% de satisfaction globale dont seulement 10% de très satisfaits) ; le registre des copropriétés (68% de satisfaction globale dont seulement 12% de très satisfaits) ; FICOBA (71% de satisfaction globale dont 15% de très satisfaits) ; FICOVIE (59% de satisfaction globale dont 8% seulement de très satisfaits). Il convient de s'arrêter sur les données relatives à ce second groupe, en particulier s'agissant de la construction du taux d'insatisfaction cette fois : COMEDEC recueille 38% d'insatisfaction globale dont 15% de très insatisfaits ; le registre des copropriétés 31 % dont 10% de très insatisfaits ; FICOBA 29% dont 12 % de très insatisfaits ; FICOVIE 41% dont 21% de très insatisfaits. Donc FICOVIE et dans une moindre mesure COMEDEC présentent des profils particuliers avec des taux de répondants « très insatisfaits » plus élevés. Il convient dès lors de s'intéresser aux causes d'insatisfaction des utilisateurs de ces deux services. S'agissant de COMEDEC comme de FICOVIE, le motif d'insatisfaction le plus souvent cité est la transmission d'informations erronées ou incomplètes. Le résultat ne surprend guère s'agissant de COMEDEC où les registres étant tenus en papier, une saisie des données par les services de l'état civil sollicités est nécessaire à la transmission – ce qui engendre un risque d'erreur. Quant à FICOVIE, l'extension des obligations de déclaration par les assureurs ne date que de l'entrée en vigueur, le 1^{er} janvier 2016, du décret n° 2015-362 du 30 mars 2015 relatif aux obligations déclaratives des entreprises d'assurance et organismes assimilés – de sorte que l'image d'un outil peu fiable n'est peut-être pas encore effacée.

¹ Lors même que les états hypothécaires sont très régulièrement imprimés pour faciliter la lecture : v. *infra* l'étude de M. Bourassin.

Graphique 13



B/ Les services internes à la profession

Les différentes instances de la profession se mobilisent pour accompagner la révolution numérique du notariat.

Au niveau national, l'Association pour le Développement du Service Notarial (ADSN) développe des outils et des services que les offices sont en général contraints d'utiliser (Minutier Central Electronique des Notaires de France (MICEN), Fichier Central des Dispositions de Dernières Volontés (FCDDV), etc.). Il s'agit donc d'évaluer la satisfaction d'acteurs qui, dans le cadre de leurs missions, n'ont souvent pas le choix de recourir à ces services. Encore faut-il toutefois que les missions en cause justifient qu'on y recourt – si bien que de nombreux acteurs se déclarent non concernés par un ou plusieurs des services élaborés par l'ADSN. S'agissant des services auxquels il n'est pas possible de ne pas recourir si l'on intervient dans les domaines en cause, on peut distinguer trois catégories. D'abord, Télé@ctes, sur lequel 301 répondants expriment une opinion ; ensuite, un groupe de trois services : MICEN (239 répondants concernés), FCDDV (235 répondants concernés), PACSen¹ (168 répondants concernés) ; enfin, un service isolé, Information SAFER², sur lequel seuls 61 répondants expriment une opinion – ce qui n'est pas particulièrement étonnant au regard du secteur géographique sur lequel se concentre l'enquête. Parmi les services évalués offerts par

¹ Présentation du service sur le site de l'ADSN : « Le registre PACSen permet aux offices et à la profession de répondre de façon simple et centralisée à l'obligation d'enregistrement des PACS notariés. Il produit également de manière automatique les récépissés et avis de mentions à adresser aux communes » (<https://groupeadsn.fr/pole-dactivites/informatique-et-dematerialisation/>, consulté le 27 avril 2019).

² Présentation du service sur le site de l'ADSN : « Ce service permet aux notaires d'adresser de façon dématérialisée les informations déclaratives relatives aux cessions à titre onéreux et/ou gratuit aux SAFER » (<https://groupeadsn.fr/pole-dactivites/informatique-et-dematerialisation/>, consulté le 27 avril 2019).

l'ADSN, deux sont en revanche optionnels et suscitent des nombres de réponses très différents : Perval¹, avec 192 répondants concernés ; D2i², avec seulement 46 répondants concernés. Les taux de satisfaction établis (graphique14) renvoient donc à des populations systématiquement très différentes.

Sous cette réserve, trois groupes de services se dessinent en termes de satisfaction.

1^{er} groupe : Deux services, FCDDV et PACSen, obtiennent plus de 93% d'opinions positives (utilisateurs plutôt ou tout à fait satisfaits). Surtout, ces deux services se singularisent par les taux extrêmement élevés d'utilisateurs se déclarant tout à fait satisfaits : 41% pour FCDDV (et 52% de « plutôt satisfaits ») ; 37% pour PACSen (et 58% de « plutôt satisfaits »). Ces chiffres contrastent avec ceux des autres services qui ne dépassent jamais les 18% d'utilisateurs se déclarant « tout à fait satisfaits ».

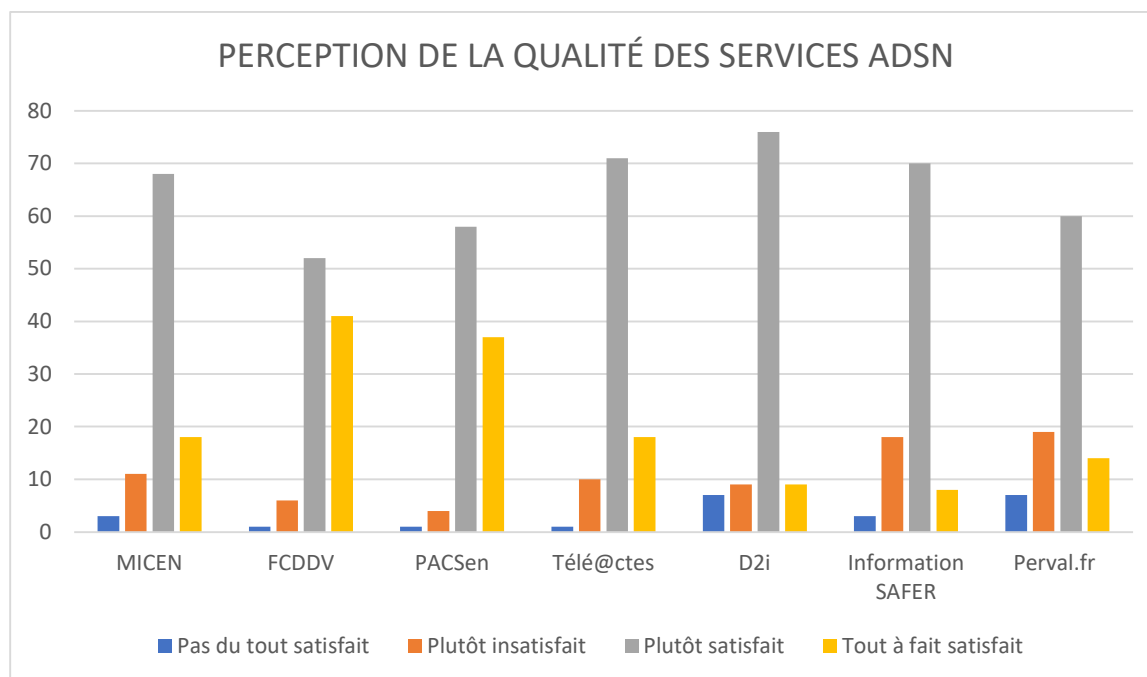
2^e groupe : Trois services obtiennent des taux de satisfaction globale inscrits entre 85 et 89% - D2i, MICEN et Tele@ctes - mais sans susciter d'adhésion équivalente à celle que connaissent les services du premier groupe (les taux d'utilisateurs se déclarant « très satisfaits » s'élevant à 9% pour D2i et 18% pour les deux autres).

3^e groupe : Deux services suscitent une moindre satisfaction globale, comprise entre 74 et 78% : Perval et Information SAFER.

¹ Présentation du service sur le site de l'ADSN : « Le site sécurisé qui permet d'accéder à des références comparables pour fonder les évaluations de biens » (<https://groupeadsn.fr/pole-dactivites/outils-services-immobiliers/>, consulté le 27 avril 2019).

² Présentation du service sur le site de l'ADSN : « Le D2i facilite l'accès aux informations descriptives de l'immeuble en regroupant en un point central les différentes sources d'informations liées à la parcelle cadastrale. Il est possible de rechercher et de télécharger les fiches descriptives immeubles de tous types de biens. La base des données des permis de construire est également accessible via le D2i sur les dix dernières années » (<https://groupeadsn.fr/pole-dactivites/informatique-et-dematerialisation/>, consulté le 27 avril 2019).

Graphique 14

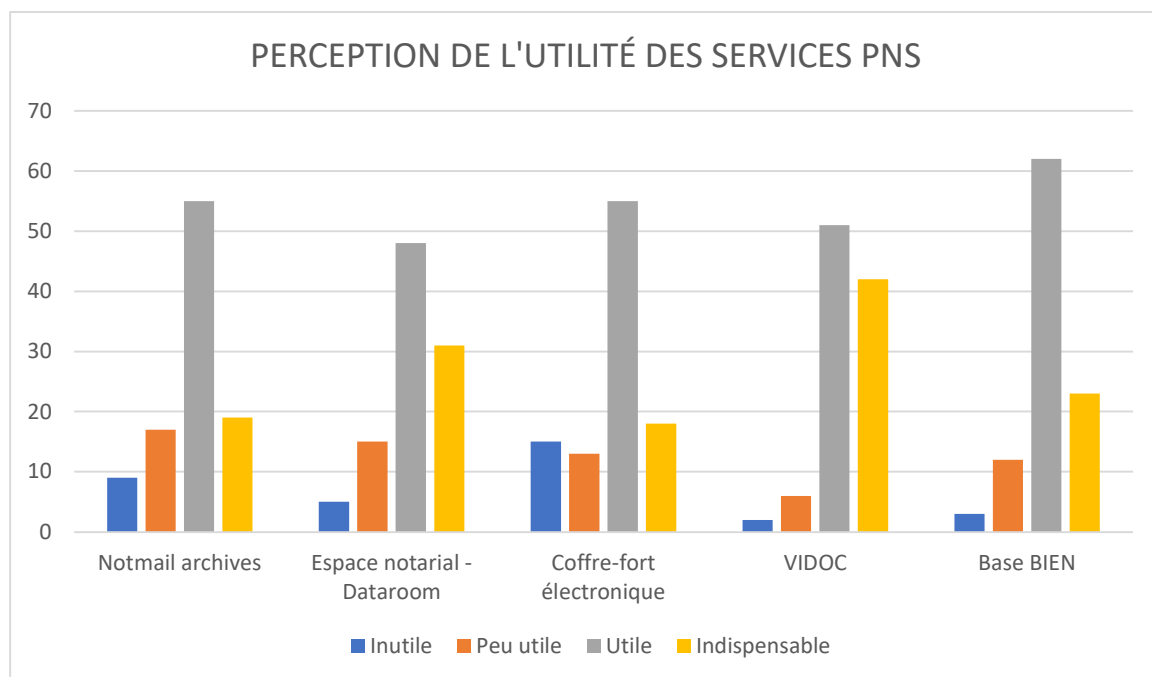


Au niveau local, Paris Notaires Services offre des services aux offices des départements de Paris, des Yvelines et des Hauts-de-Seine. Produits pour la profession par la profession, ces services concernent : l'archivage sécurisé des courriels (Notmail archives) ; l'accès à des espaces numériques de travail sécurisés (Espace notarial – Dataroom) ; la possibilité d'offrir aux clients un espace de stockage sécurisé (Coffre-fort électronique – Dépôt électronique notarial) ; l'accès aux fiches de révision foncière des immeubles parisiens (VIDOC) ; l'accès aux prix des mutations immobilières en Ile-de-France (Base BIEN (Base d'informations économiques notariales)).

S'agissant de services facultatifs, il est opportun d'évaluer dans un premier temps la perception de l'utilité des services offerts (graphique 15). Les résultats sont globalement très positifs – même s'ils ne sont pas homogènes : 74% des répondants (sur 64) jugent Notmail archives utile ou indispensable, 79% d'entre eux (sur 124) portent le même jugement sur l'Espace notarial, 73% (sur 55) sur le coffre-fort électronique, 93% (sur 108) sur VIDOC et 85% (sur 255) sur la base BIEN. Il convient en particulier de souligner que VIDOC correspond à une telle attente que 42% des répondants le jugent « indispensable » : le service est plébiscité par la plupart des répondants. On constate toutefois que le nombre de réponses est très variable et jamais supérieur à 255 sur une population globale de 421 répondants. Les marges de progression relatives à l'utilisation des services offerts semblent donc considérables – en particulier s'agissant du coffre-fort électronique¹.

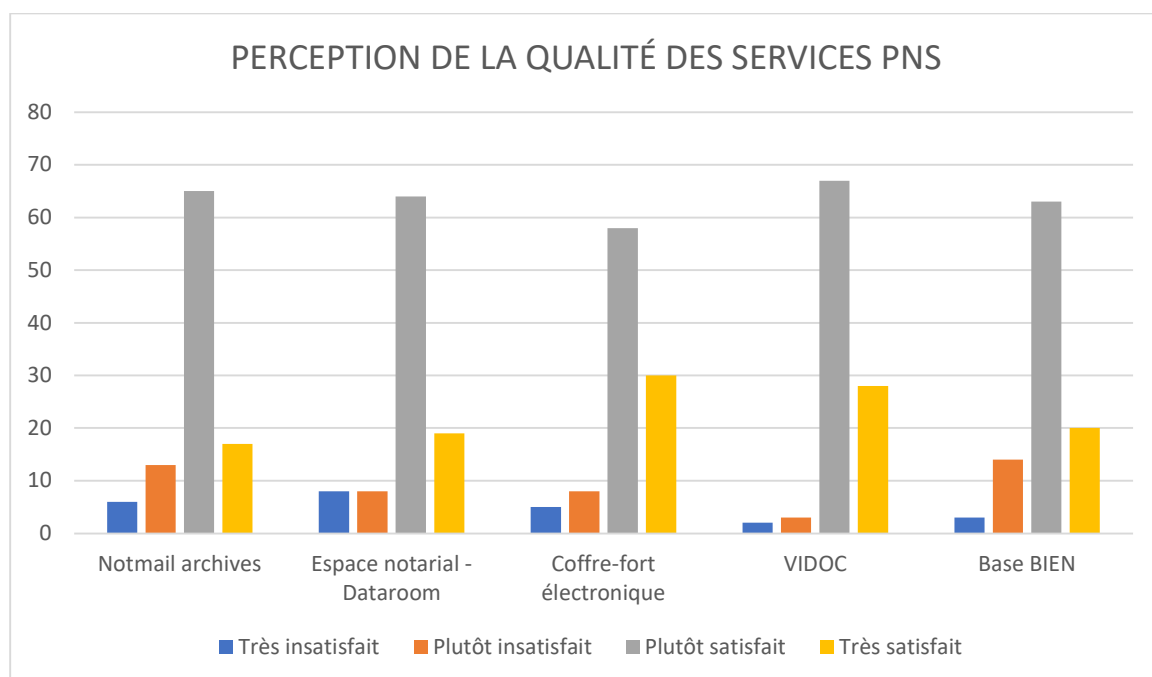
¹ Seuls 55 répondants se prononcent sur l'utilité du service, 40 sur sa qualité. Même si tous les acteurs n'ont pas vocation à le solliciter, ce faible nombre de répondants implique que l'outil n'est pas encore autant mobilisé qu'il pourrait l'être.

Graphique 15



En termes de perception de la qualité des services offerts (graphique 16), les taux sont également très élevés – car toujours supérieurs à 82% (82% (sur 54) des répondants sont plutôt ou très satisfaits de Notmail archives, 83% (sur 119) de l'Espace notarial, 88% (sur 40) du coffre-fort électronique, 95% (sur 100) de VIDOC et 83% (sur 230) de la base BIEN).

Graphique 16



L'enquête relative aux outils mis à la disposition des acteurs suscite donc des résultats contrastés : l'équipement matériel a beaucoup évolué (en témoigne en particulier la quasi-généralisation du double-écran) mais n'est pas encore de nature à accompagner idéalement la révolution numérique – en particulier au regard de la faculté à numériser directement depuis son poste de travail ; les logiciels-métier emportent globalement satisfaction mais pas les services périphériques (*botline*, maintenance) ; les services dématérialisés, à quelques exceptions près, apportent satisfaction – mais nombre d'entre eux ne semblent pas encore mobilisés par les acteurs auxquels ils sont accessibles. La révolution n'est pas achevée !

CHAPITRE 3 :

LES INCIDENCES DU NUMERIQUE SUR L'ACTIVITE

Olivier LEPROUX,
docteur en sociologie,
CEDCACE (EA 3457) et IDHE.S (UMR 8533)
o.leproux@parisnanterre.fr

Le développement du numérique implique des changements nombreux si bien que l'analyse de ces derniers est nécessairement partielle. Nous avons choisi de tirer trois fils : les effets sur les relations interpersonnelles, sur le travail et le télétravail.

Les deux premières parties de notre propos sont transversales au sens où elles traitent à la fois des effets du numérique sur les relations interpersonnelles et le travail. La première offre une perspective d'ensemble et la seconde développe les effets différenciés du numérique sur les différentes professions présentes dans les offices. Seule la troisième et dernière partie est thématique puisqu'elle se focalise sur le télétravail.

1/ Indicateurs synthétiques des effets du numérique

Les répondants estiment différemment les effets du numérique selon leurs fonctions. Par-delà ces différences, quelques indicateurs synthétiques permettent de dégager de grandes tendances sur les effets du numérique sur le notariat. Ensuite, l'analyse des correspondances multiples (ACM) permet d'offrir une vue d'ensemble des effets différenciés du numérique sur les acteurs du notariat.

1.1/ Des relations améliorées par le numérique

Le tableau 1 expose les effets du numérique sur les relations avec les clients, les confrères et les partenaires publics/privés.

Tableau 1 : Indicateurs synthétiques des effets du numérique sur les relations

	Les clients		Relations			
			Les confrères ou collègues		Les partenaires publics/privés	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Améliorées	265	67%	278	68%	296	76%
Non modifiées	65	16%	107	26%	87	22%
Dégradées	64	16%	24	6%	9	2%
Ensemble	394	100%	409	100%	392	100%

En règle générale, les répondants estiment que le numérique agit positivement sur les relations interpersonnelles. En effet, deux-tiers des répondants considèrent qu'il agit positivement sur les relations avec les clients, les confrères ou collègues. Trois quarts jugent qu'il améliore les relations avec les partenaires publics ou privés. Moins d'un quart des répondants estiment que le numérique a peu d'effet sur les relations avec ces différents acteurs.

L'effectif d'individus ayant indiqué que le numérique agit négativement sur les relations est très faible pour les relations avec les partenaires (2%) et les confrères ou collègues (6%). Le taux de réponses à la modalité « dégradées » est plus élevé à propos de la relation avec les clients (16%).

1.2/ Un travail modifié par le numérique

Le tableau 2 résume les opinions des répondants à l'égard des effets du numérique sur leur productivité, l'intensité de leur travail, sa diversité, l'intérêt qu'ils y portent et leur bien-être.

Tableau 2 : Indicateurs synthétiques des effets du numérique sur le travail

	Productivité		Intensité		Travail Diversité		Intérêt		Bien-être	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Augmenté.e	314	75%	339	81%	156	38%	140	34%	285	69%
Non modifié.e	75	18%	73	18%	249	60%	240	58%	69	17%
Diminué.e	27	6%	4	1%	11	3%	36	9%	62	15%
Ensemble	416	100%	416	100%	416	100%	416	100%	416	100%

Les réponses concernant la productivité et l'intensité sont relativement similaires. Huit répondants sur dix estiment que le numérique a augmenté leur productivité et l'intensité de leur travail. Un répondant sur cinq environ estime que le numérique n'a modifié ni sa productivité ni l'intensité de son travail. Enfin, rares sont les répondants estimant que le numérique a diminué l'intensité de leur travail ou leur productivité.

Les réponses aux questions relatives à la diversité du travail et à l'intérêt que les acteurs y portent sont proches. Ainsi, approximativement six répondants sur dix indiquent que le numérique n'a modifié ni la diversité de leur travail ni l'intérêt qu'ils y portent. Plus d'un tiers des répondants ont indiqué que le numérique contribue à augmenter la diversité de leur travail et l'intérêt qu'ils y portent. Enfin, moins d'un répondant sur dix indique que le numérique a diminué la diversité de son travail et l'intérêt qui lui est porté.

Enfin, approximativement deux tiers des répondants indiquent que le numérique a augmenté leur bien-être au travail. Le troisième tiers des répondants se partage à égalité entre les réponses « non modifié.e » et « diminué.e ».

Au regard des acquis de la sociologie du travail, les réponses aux questions relatives à l'intensité du travail et au bien-être des répondants apparaissent paradoxales. En effet, en général, l'augmentation de l'intensité du travail du fait des technologies s'accompagne souvent d'une diminution du bien-être. Or, dans nos résultats, nous observons que huit répondants sur dix estiment que l'intensité de leur travail augmente et sept répondants sur dix estiment que leur bien-être est augmenté du fait du numérique.

1.3/ Une perspective d'ensemble

Nous présenterons d'abord la méthode de l'analyse des correspondances multiples (ACM). Ensuite, nous nous intéresserons aux variables actives puis aux variables illustratives.

1.3.1/ Présentation de l'ACM

L'ACM¹ est une méthode heuristique pour saisir un espace social complexe construit à partir de diverses modalités. Représenter graphiquement un espace social permet de donner à voir, avec beaucoup d'économie, des relations entre des propriétés ou des groupes compliquées à énoncer par des phrases².

Une ACM est construite à partir de variables « actives ». Dans notre cas, elle est construite à partir des variables relatives aux effets du numérique sur les relations et sur le travail (voir tableau 3). Ces variables « actives » sont accompagnées de variables « illustratives » ou « supplémentaires » ne participant pas à construire le plan factoriel de l'ACM mais permettant de révéler des correspondances entre, pour ce qui nous concerne, certaines caractéristiques des acteurs, et certains types de réponses. Les variables illustratives sont présentées dans le tableau 4.

1 Pour une présentation plus complète sur les ACM : *Analyse des données avec R* (Husson, Lê et Pagès, 2016), *La méthodologie de Pierre Bourdieu en action* (Lebaron, Le Roux, 2015), *L'enquête quantitative en sciences sociales* (Lebaron, 2006).

2 M. Gollac, « La rigueur et la rigolade. À propos de l'usage des méthodes quantitatives par Pierre Bourdieu », in G. Mauger (dir.), *Rencontres avec Pierre Bourdieu*, Édition du Croquant, 2005.

*Tableau 3 : Variables actives et leurs modalités**

Thème	Variables	Modalités
Relations	Clients	Améliorées Non modifiées Dégradées
	Confrères ou collègues	Améliorées Non modifiées Dégradées
	Partenaires publics/Privés	Améliorées Non modifiées Dégradées
Travail	Productivité	Augmenté.e Non modifié.e Diminué.e
	Intensité	Augmenté.e Non modifié.e Diminué.e
	Diversité	Augmenté.e Non modifié.e Diminué.e
	Intérêt	Augmenté.e Non modifié.e Diminué.e
	Bien-être	Augmenté.e Non modifié.e Diminué.e

* Les individus ayant répondu « Non concerné » ont été retirés de l'analyse.

Tableau 4 : Variables illustratives et leurs modalités

Variables	Modalités
Genres	Homme
	Femme
Âges	21-30 ans
	31-40 ans
	41-50 ans
	51-60 ans
	61-70 ans
	Plus de 71 ans
Fonctions	Notaire (associé ou individuel)
	Notaire salarié
	Notaire assistant habilité
	Notaire assistant non habilité
	Notaire stagiaire
	Clerc de notaire habilité
	Clerc de notaire non habilité
	Assistant
	Formaliste
	Caissier/taxateur
Archiviste	

Afin de lire le plan factoriel, nous considérons que les modalités proches en termes de distance sont partagées par un grand nombre d'individus. À l'inverse, les modalités éloignées sont partagées par un faible nombre d'individus. Si le plan factoriel offre une lecture intuitive des données, la contribution des différentes variables aux axes du plan résumant les variables actives doit se lire sur le tableau spécifique représentant les contributions (voir les tableaux 5 et 6). En effet, la contribution d'une modalité à un axe dépend aussi des effectifs de cette modalité. Ensuite, une ACM doit se lire comme un résumé permettant de rendre un espace social et des relations plus intelligibles. Cette opération se fait au prix d'une perte d'informations. Ainsi, les deux axes du plan factoriel résumant 31,93 % des données.

Illustration 1 : Variables de l'ACM sur le plan factoriel

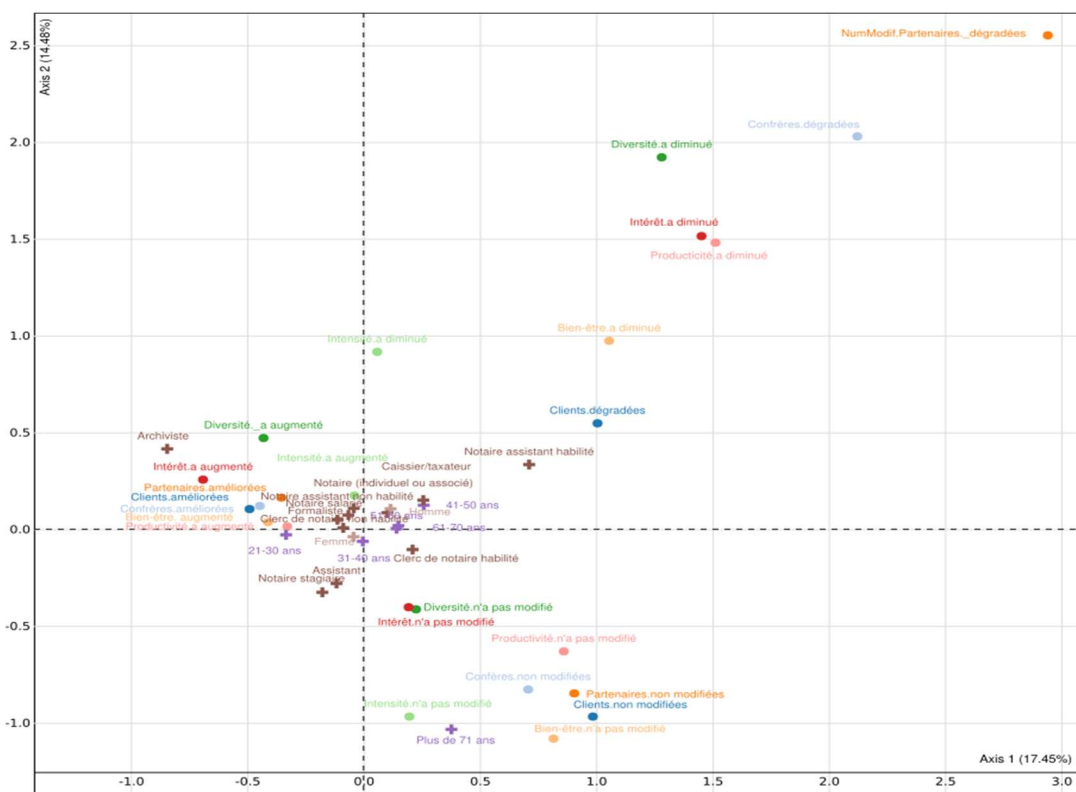


Illustration 1 : Légende de l'ACM (variables)

Variabes actives

- Relation.Clients.
- Relation.Confrères.
- Relation.Partenaires.
- Travail.Bien-être.
- Travail.Diversite.
- Travail.Intensite.
- Travail.Intérêt.
- Travail.Producticité.

Variabes illustratives

- ⊕ Genre
- ⊕ Age
- ⊕ Fonction

1.3.3/ Les variables actives

Chaque axe du plan factoriel résume un certain nombre de variables. Les présenter successivement permet de mettre en évidence un certain nombre d'oppositions.

*L'axe 1 : Enchantement / Désenchantement**Tableau 5 : Les dix modalités contribuant le plus à l'axe 1 de l'ACM*

Variables	Modalité	Axe 1 (17,45%)		
		Coordonnées	Contributions	Effectifs
Relations confrères	Dégradées	2.123	9.87	23
Relations Partenaires	Dégradées	2.942	7.42	9
Travail Intérêt	Diminué	1.453	6.84	34
Relations Partenaires	Non modifiées	0.906	6.41	82
Relations Clients	Dégradées	1.006	5.97	62
Travail Bien-être	Diminué	1.056	5.95	56
Travail Intérêt	A augmenté	-0.690	5.94	131
Relations Clients	Améliorées	-0.490	5.76	252
Relations Clients	Non modifiées	0.986	5.74	62
Travail Productivité	Diminuée	1.513	5.45	25

Les modalités à droite de l'axe 1 (horizontal) sont celles des coordonnées positives présentées en vert dans le tableau 5. Inversement, à gauche de l'axe 1 se situent les modalités des coordonnées négatives, en rouge dans le même tableau.

Sur l'axe 1, les modalités aux coordonnées positives sont : « dégradées » à propos des relations avec les confrères, les partenaires et les clients ; « diminué » en ce qui concerne l'intérêt du travail, le bien-être au travail et la productivité et « non modifiées » pour ce qui relève des relations avec les partenaires. La plupart de ces *items* traduisent une vision négative des effets du numérique.

Au contraire, à gauche de l'axe 1 (les modalités aux coordonnées négatives du tableau 5) sont : « augmenté » pour l'intérêt que les acteurs portent à leur travail des suites des effets du numérique et « amélioré » en ce qui concerne la relation client.

En résumé, au regard des variables contribuant le plus à construire l'axe 1, on peut résumer ce dernier en situant, à gauche, les modalités positives à l'égard des effets du numérique et, à droite, une vision plus négative de ces effets.

L'axe 2 : Absence de modification / Désenchantement

Tableau 6 : Les dix modalités contribuant le plus à l'axe 2 de l'ACM

Variables	Modalité	Axe 2 (14,48%)		
		Coordonnées	Contributions	Effectifs
Relations confrères	Dégradées	2.029	10.87	23
Travail Intérêt	A diminué	1.514	8.95	34
Travail Bien-être	N'a pas modifié	-1.082	7.94	59
Relations confrères	Non modifiées	-0.828	7.40	94
Relations Partenaires	Non modifiées	-0.848	6.76	82
Relations Partenaires	Dégradées	2.551	6.72	9
Relations clients	Non modifiées	-0.968	6.67	62
Travail Intensité	N'a pas modifié	-0.968	6.45	60
Travail Productivité	A diminué	1.480	6.29	25
Travail Bien-être	A diminué	0.973	6.09	56

L'axe 2 résume 14,48 % des données. En haut de cet axe, c'est-à-dire les coordonnées positives en vert dans le tableau 6, se trouvent les modalités « dégradées » des variables « Relations confrères » et « Relations Partenaires ». À nouveau en haut de cet axe, se situent les modalités « a diminué » des variables « Travail Intérêt », « Travail Productivité », « Travail Bien-être ». Il s'agit donc de modalités traduisant une relation négative à l'égard du numérique.

En bas de cet axe, c'est-à-dire les coordonnées négatives en rouge dans le tableau 6, sont placées les modalités « N'a pas modifié » des variables « Travail Bien-être » et « Travail Intensité ». Les modalités « non modifiées » des variables « Relations confrères », « Relations partenaires » et « Relations clients ». En bas de cet axe se situent donc les modalités indiquant que les répondants attribuent peu d'effets au numérique.

En résumé, l'axe 1 oppose les modalités traduisant un « enchantement » du numérique à gauche aux modalités traduisant un « désenchantement » du numérique à droite. L'axe 2 oppose les modalités traduisant un « désenchantement » du numérique en haut aux modalités indiquant un faible effet du numérique sur le travail et les relations en bas.

1.3.4/ Les variables illustratives

Les variables illustratives ou supplémentaires ne participent pas à construire le plan factoriel de l'ACM. Néanmoins, elles sont précieuses pour étudier les relations entre les propriétés sociales des individus et les réponses.

Nous avons intégré sur l'illustration 1 trois variables illustratives relatives au genre, à l'âge et à la fonction qu'occupent les enquêtés. Le genre et l'âge sont des variables centrées¹ sur le plan factoriel (illustration 1). Ces propriétés sociales ne permettent donc pas d'expliquer les réponses différentes que nous ont fournies les enquêtés. En revanche, les modalités indiquant la profession des enquêtés sont dispersées sur le plan factoriel. Nous étudierons donc les effets du numérique selon les fonctions des répondants.

Sur l'illustration 1, les fonctions de caissier/taxateur, notaire individuel ou associé, notaire assistant non habilité, notaire salarié, formaliste et clerc de notaire non habilité sont centrées sur le plan factoriel. Ce n'est pas le cas des autres. Les fonctions d'assistant, de notaire stagiaire, de clerc de notaire habilité se situent entre les modalités traduisant un enchantement du numérique et une absence d'effets du numérique. Les archivistes sont excentrés² et s'inscrivent dans un rapport enchanté au numérique. Les notaires assistants habilités se situent beaucoup plus nettement que les autres fonctions du côté des modalités traduisant un rapport négatif au numérique.

Ce rapport différencié au numérique apparaît dans le plan factoriel sur lequel sont représentés les individus (illustration 2). Comme règle de lecture, nous retiendrons que chaque point représente un individu. Deux points proches représentent deux individus ayant des réponses le plus souvent identiques. Deux points éloignés représentent deux individus aux réponses très différenciées. Enfin chaque couleur représente une profession. Les ellipses représentent des sphères de confiance.

1 Seule la modalité « plus de 71 ans » se détache nettement du graphique 1. Cela s'explique par son effectif ($n=1$). Dans l'ACM, les modalités aux effectifs faibles sont excentrées des plans factoriels. D'où l'importance de lire les tableaux présentant les contributions des différentes variables dans les axes.

2 Leur excentrisme est d'autant plus marqué que leur effectif est faible.

Illustration 2 : Individus sur l'ACM

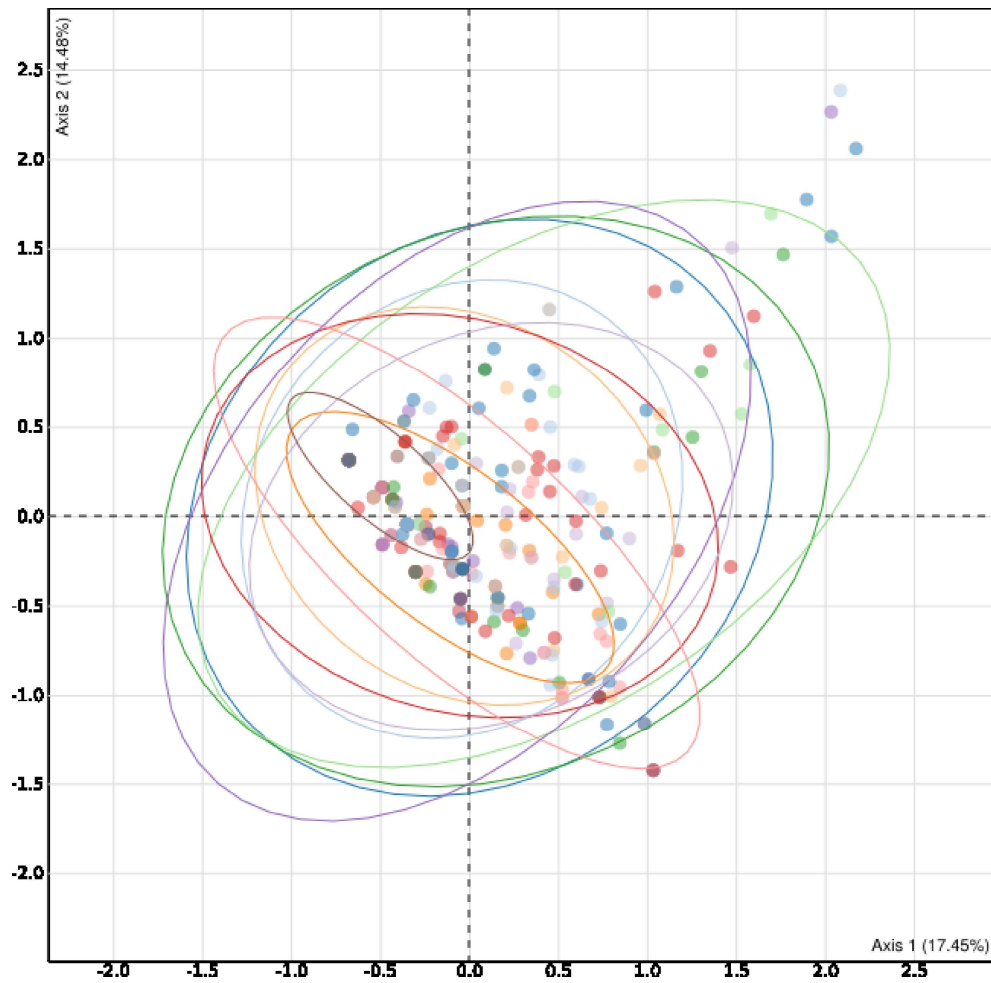


Illustration 2 : Légende de l'ACM (Individus)

Fonction	
■	Archiviste
■	Assistant
■	Caissier/taxateur
■	Clerc de notaire habilité
■	Clerc de notaire non habilité
■	Formaliste
■	Notaire associé ou individuel
■	Notaire assistant habilité
■	Notaire assistant non habilité
■	Notaire salarié

Sur l'illustration 2, on observe une plus forte concentration de points du côté « enchanté » du numérique. Ce résultat est à mettre en relation avec la perception positive des effets du numérique révélée sur les relations (voir tableau 1) et, dans une moindre mesure, sur le travail (voir tableau 2).

Les ellipses des fonctions caissier/taxateur, cleric habilité et non habilité, notaire associé et individuel, notaire assistant non habilité et notaire salarié sont centrées sur le graphique. En ce sens, les individus de ces catégories occupent une position « moyenne » dans cet espace social.

L'ellipse des archivistes se situe résolument plus du côté « enchanté ». Ils indiquent plus souvent que la moyenne une réponse traduisant un « enchantement » du numérique. Celles des assistants et des notaires stagiaires, s'allongent entre la zone « enchanté » et celle traduisant un absence d'effet du numérique. Enfin, les ellipses des formalistes et des notaires assistants non habilités s'étendent du côté « désenchanté » du numérique. Ils renseignent plus souvent que la moyenne des réponses traduisant un « désenchantement » du numérique.

2/ Les effets différenciés du numérique sur les relations et le travail

L'une des forces de l'ACM est de combiner plusieurs variables sur des axes résumant ces variables. Cette opération permet de rendre intelligibles des relations complexes. Le revers de la médaille est que cette opération se fait au prix d'une perte d'informations : les axes 1 et 2 résumant 31,93 % des données. Nous affinons donc l'analyse en observant les réponses différenciées qu'apportent les répondants selon leur profession. Nous traiterons d'abord des questions relatives aux effets du numérique sur les relations (1) puis sur le travail (2).

2.1/ Les effets du numérique sur les relations

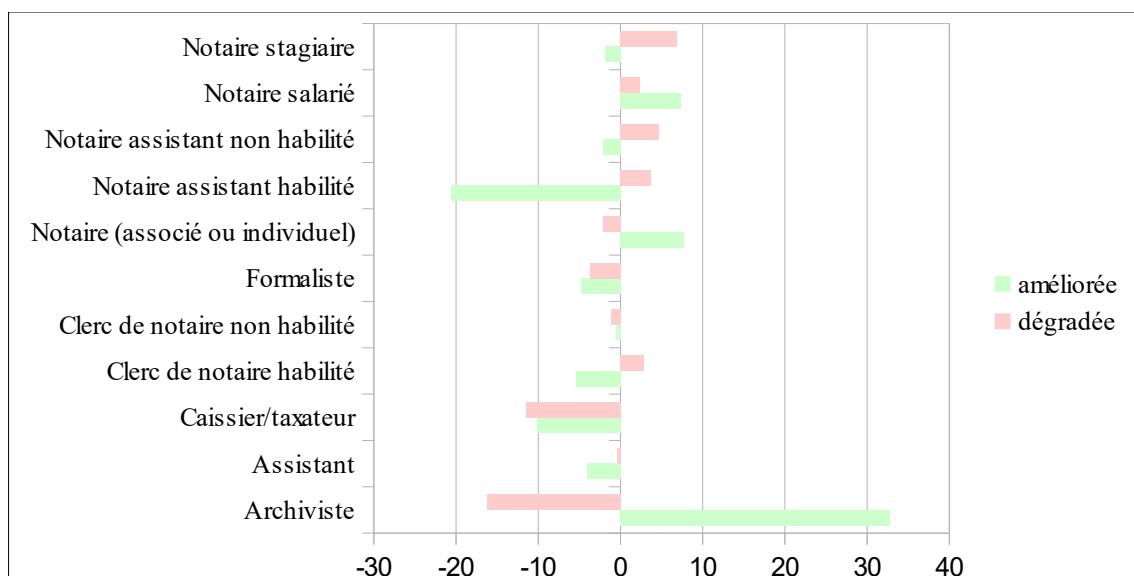
Nous observerons successivement les réponses différenciées selon les fonctions des répondants pour ce qui concerne les relations avec les clients, puis les confrères ou collègues et enfin avec les partenaires publics et privés.

2.1.1/ La relation client

67 % des répondants indiquent que le numérique a amélioré la relation avec les clients, 16 % que le numérique l'a dégradée et autant qu'il ne l'a pas modifiée. Ces moyennes voient des réponses disparates selon les fonctions qu'occupent les répondants.

Illustration 3 : Écart à la moyenne - relation client

Fonction	Relation client – Écart à la moyenne		
	améliorée	dégradée	non modifiée
Archiviste	33	-16	-16
Assistant	-4	0	5
Caissier/taxateur	-10	-11	22
Clerc de notaire habilité	-5	3	3
Clerc de notaire non habilité	-1	-1	2
Formaliste	-5	-4	9
Notaire (associé ou individuel)	8	-2	-6
Notaire assistant habilité	-21	4	17
Notaire assistant non habilité	-2	5	-3
Notaire salarié	7	2	-10
Notaire stagiaire	-2	7	-5
Moyenne	67%	16%	16%

*Illustration 4 : Écart à la moyenne - relation clients**

* Pour des raisons de lisibilité, nous ne représentons pas les « écarts à la moyenne » de la modalité « non modifié ».

Trois fonctions présentent d'importants écarts à la moyenne. Il s'agit des archivistes, des caissiers taxateurs et des notaires assistants habilités.

Les archivistes constituent une catégorie problématique du fait de la faiblesse des effectifs (n=4 ; deux archivistes ayant répondu « non concernés »). Elle n'en est pas moins intéressante car les quatre répondants archivistes ont tous répondu que le numérique a amélioré leurs relations avec les clients (le fait qu'ils soient en relation avec des clients témoigne du fait qu'ils ne sont pas « seulement » archivistes). De fait, si la taille de l'effectif nous empêche de formuler quelques conclusions, les réponses sont néanmoins tranchées.

Les caissiers taxateurs se distinguent aussi du reste des répondants en affichant une position plus neutre sur les effets du numérique sur la relation avec les clients. Ainsi, ces professionnels estiment plus que la moyenne

(+ 22 points) que le numérique n'a pas modifié cette relation. Ils estiment aussi moins que la moyenne que le numérique a eu des effets (qu'ils soient positifs ou négatifs) sur cette relation.

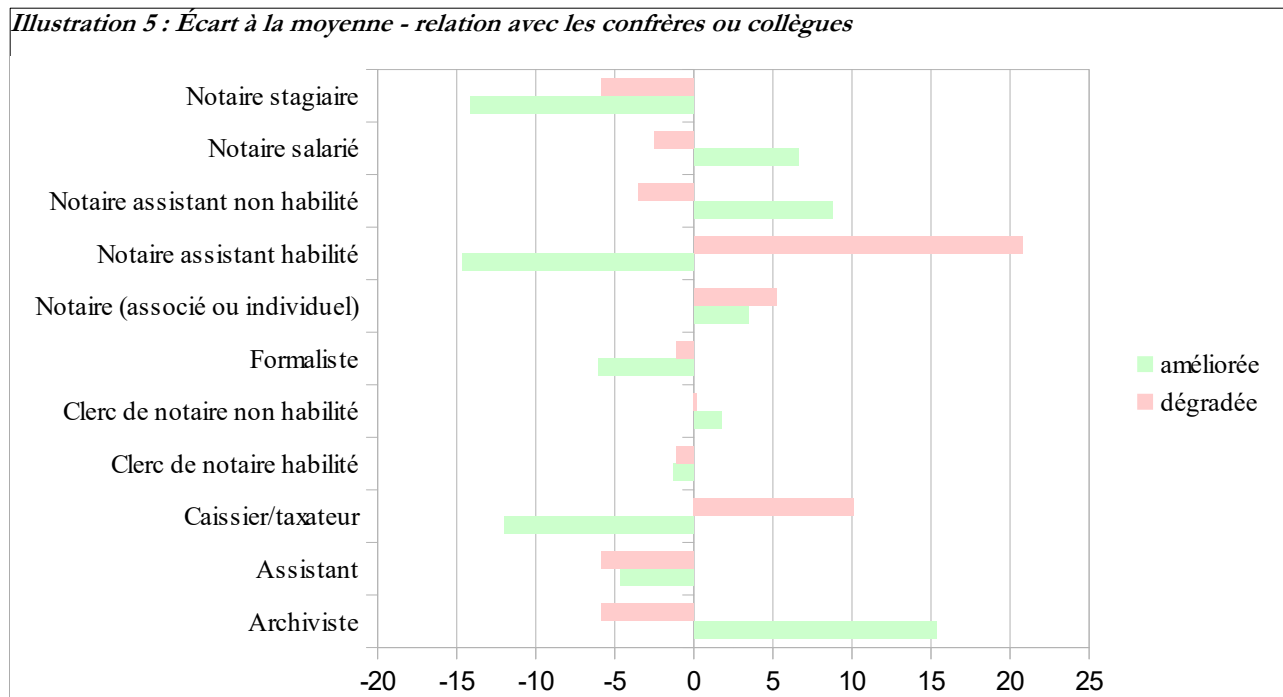
Du point de vue de la relation client, les notaires assistant habilités apparaissent relativement désenchantés à l'égard des effets du numérique sur la relation client. Ils estiment beaucoup moins que la moyenne (- 21 points) que le numérique a amélioré cette relation : un notaire assistant sur deux (47%) indique que le numérique n'a pas amélioré la relation avec les clients. Dans le même temps, ils répondent plus que la moyenne (+ 17 points) que le numérique n'a pas modifié les relations avec les clients. Au regard du jugement des notaires assistants sur les effets du numérique sur la relation client, les notaires assistants habilités apparaissent en décalage avec les autres professions.

2.1.2/ La relation avec les confrères ou collègues

Dans 68 % des réponses, les acteurs indiquent que le numérique améliore la relation avec leurs confrères. Dans 26 % des réponses, ils jugent que le numérique n'a pas modifié la relation avec les confrères. Enfin, dans 6 % d'entre elles, ils considèrent que le numérique a dégradé cette relation

Tableau 7 : Écart à la moyenne - relation avec les confrères ou collègues

Fonction	Relation confrères – Écart à la moyenne		
	améliorée	dégradée	non modifiée
Archiviste	15	-6	-9
Assistant	-5	-6	11
Caissier/taxateur	-12	10	2
Clerc de notaire habilité	-1	-1	2
Clerc de notaire non habilité	2	0	-2
Formaliste	-6	-1	7
Notaire (associé ou individuel)	3	5	-9
Notaire assistant habilité	-15	21	-6
Notaire assistant non habilité	9	-4	-5
Notaire salarié	7	-2	-4
Notaire stagiaire	-14	-6	20
Moyenne	68%	6%	26%

Illustration 5 : Écart à la moyenne - relation avec les confrères ou collègues

Les réponses de quatre catégories se distinguent de la moyenne : les notaires stagiaires, les archivistes, les caissiers taxateurs, les notaires assistants habilités.

La position des notaires stagiaires s'écarte de la moyenne en affirmant plus souvent que les autres que le numérique a peu d'effet sur les relations avec les collègues. En effet, ils affirment moins que le numérique améliore ou dégrade cette relation et plus souvent qu'elle n'implique aucune modification. La primauté de l'idée que le numérique n'a pas modifié les relations avec les collègues s'explique par le fait qu'ils n'ont pas connu le notariat avant le développement du numérique.

À cette question, les archivistes révèlent une relation « enchantée » à l'égard du numérique. Ils estiment plus souvent que le numérique a amélioré la relation avec les collègues et moins souvent qu'il l'a dégradée.

À l'inverse, les caissiers taxateurs et les notaires assistants habilités estiment moins que la moyenne que le numérique a amélioré leurs relations et plus que la moyenne que le numérique les a dégradées. À travers cette réponse, ces acteurs traduisent une relation « désenchantée » à l'égard du numérique.

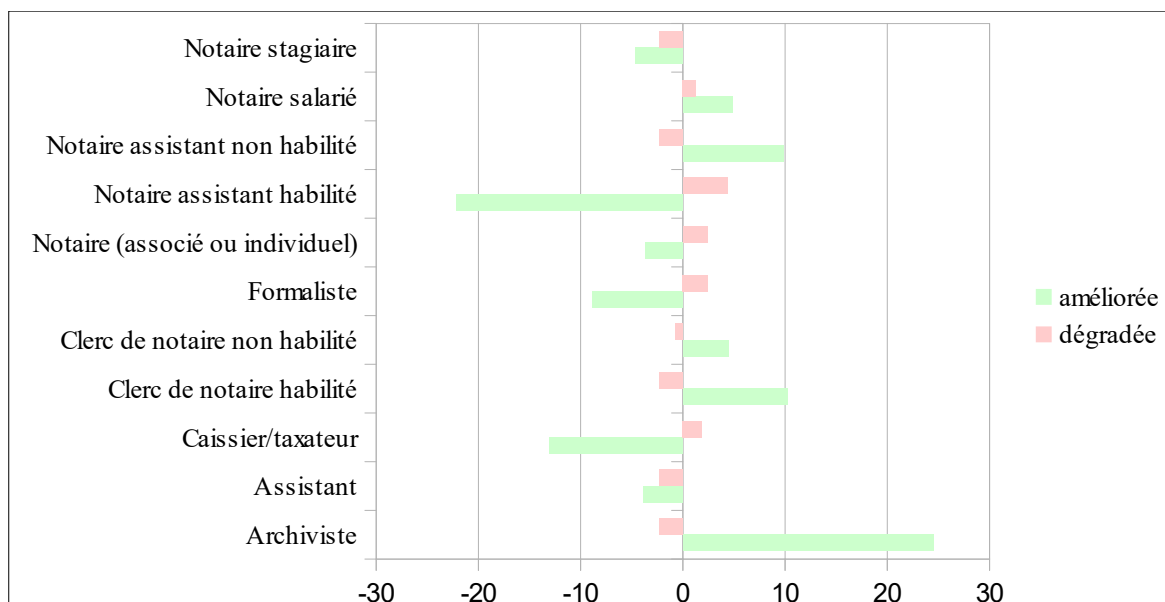
2.1.3/ Les relations avec les partenaires publics et privés

Les trois quarts des répondants estiment que le numérique a amélioré leurs relations avec les partenaires publics et privés. 22 % considèrent que le numérique n'a pas modifié cette relation. 2 % jugent qu'il l'a dégradée.

Tableau 8 : Écart à la moyenne - relation avec les partenaires

Fonction	Relation partenaire – Écart à la moyenne		
	améliorée	dégradée	non modifiée
Archiviste	25	-2	-22
Assistant	-4	-2	6
Caissier/taxateur	-13	2	11
Clerc de notaire habilité	10	-2	-8
Clerc de notaire non habilité	5	-1	-4
Formaliste	-9	2	6
Notaire (associé ou individuel)	-4	2	1
Notaire assistant habilité	-22	4	18
Notaire assistant non habilité	10	-2	-8
Notaire salarié	5	1	-6
Notaire stagiaire	-5	-2	7
Moyenne	76%	2%	22%

Illustration 6 : Écart à la moyenne - relation avec les partenaires



Cinq fonctions ont des réponses s'écartant de la moyenne : les archivistes, les notaires assistants non habilités et les Clercs de notaires habilités, les caissiers taxateurs et les notaires assistants habilités.

Cinq archivistes sur six ont indiqué que le numérique améliore leurs relations avec les partenaires. Les notaires assistants non habilités et les Clercs de notaires habilités présentent le même profil de réponses. Ils estiment plus que la moyenne que le numérique a amélioré leurs relations avec les partenaires et moins qu'il n'y a pas eu de modification. Les archivistes, les notaires assistants non habilités et les Clercs de notaires estiment plus souvent que le numérique a amélioré leurs relations avec les partenaires publics et privés.

À l'inverse, les caissiers taxateurs et *a fortiori* les notaires assistants habilités formulent un jugement moins enthousiaste à l'égard des effets du numérique sur les relations avec les partenaires publics ou privés. Ils estiment moins souvent que le numérique a amélioré cette relation (respectivement -13 et - 22 points). Ils estiment plus souvent que la moyenne que le numérique ne l'a pas modifiée (respectivement + 11 et + 18 points). À travers cet *item*, nous pouvons observer que les caissiers taxateurs et les notaires assistants habilités entretiennent une relation plus désenchantée à l'égard des effets du numérique.

En résumé, les réponses aux questions sur les effets du numérique diffèrent selon les fonctions qu'occupent les répondants. Elles laissent entrevoir une opposition entre les répondants entretenant une relation « enchantée » au numérique (comme les archivistes) et ceux ayant une relation « désenchantée » à l'égard du numérique (comme les notaires assistants habilités et, dans une moindre mesure, les caissiers taxateurs).

En revanche, cette enquête ne permet pas de savoir si cet « enchantement » ou ce « désenchantement » est la conséquence d'une évolution du travail du fait de celle du numérique, ou, si les acteurs expriment dans cette enquête sur le notariat et le numérique une relation « enchantée » ou « désenchantée » à leur travail sans que les causes de cet « enchantement » ou ce « désenchantement » ne résident dans les évolutions du travail du fait du numérique. Cette interrogation est aussi valable au sujet des effets du numérique sur le travail.

2.2/ Les effets du numérique sur le travail

Dans un premier temps, nous observerons les effets du numérique sur la productivité puis l'intensité du travail selon les professions. Nous serons ensuite attentif aux effets du numérique sur la productivité et l'intensité au travail. Enfin, nous étudierons successivement les effets du numérique sur la diversité du travail, sur l'intérêt que les acteurs y portent et enfin sur leur bien-être.

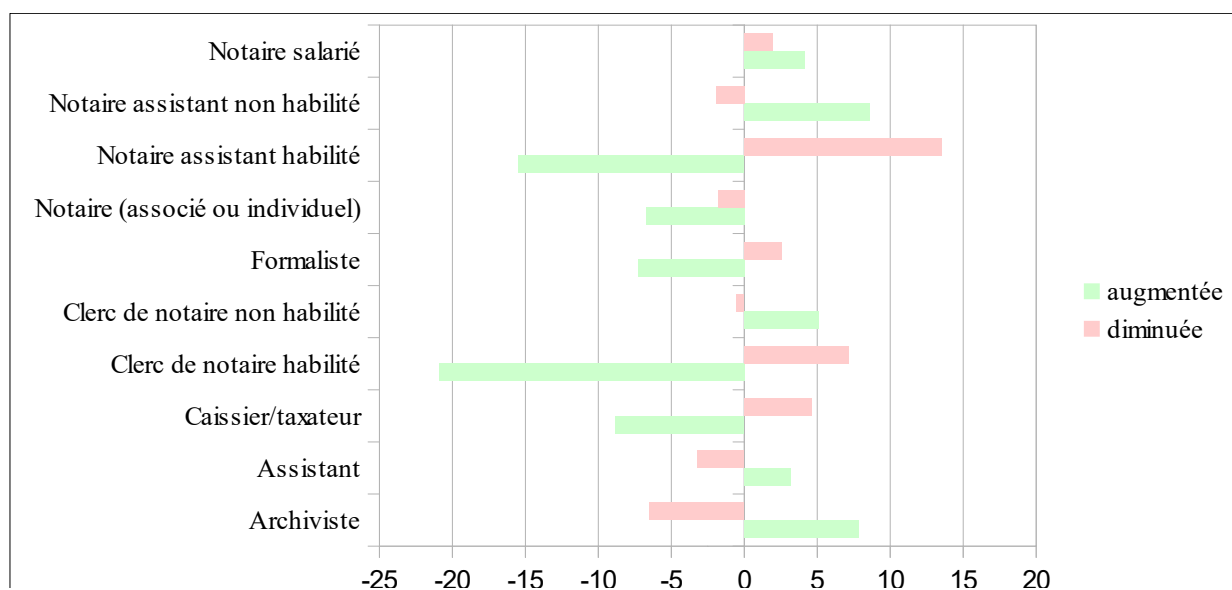
2.2.1/ Numérique et productivité

Les trois quarts des répondants estiment que le numérique a augmenté leur productivité. Moins d'un sur cinq juge que le numérique n'a engendré aucune modification et 6 % que celui-ci a fait baisser la productivité.

Tableau 9 : Écart à la moyenne – Productivité

Fonction	Productivité – écart à la moyenne		
	augmentée	diminuée	non modifiée
Archiviste	8	-6	-1
Assistant	3	-3	0
Caissier/taxateur	-9	5	4
Clerc de notaire habilité	-21	7	14
Clerc de notaire non habilité	5	-1	-5
Formaliste	-7	3	5
Notaire (associé ou individuel)	-7	-2	9
Notaire assistant habilité	-15	14	2
Notaire assistant non habilité	9	-2	-7
Notaire salarié	4	2	-6
Notaire stagiaire	11	-6	-4
Moyenne	75%	6%	18%

Tableau 10 : Écart à la moyenne – Productivité



Les plus critiques à l'égard des effets du numérique sur la productivité sont les Clercs de notaire habilités et les notaires assistants habilités. Les acteurs de ces deux catégories estiment le plus souvent que le numérique n'a pas augmenté leur productivité, ne l'a pas modifiée et l'a diminuée.

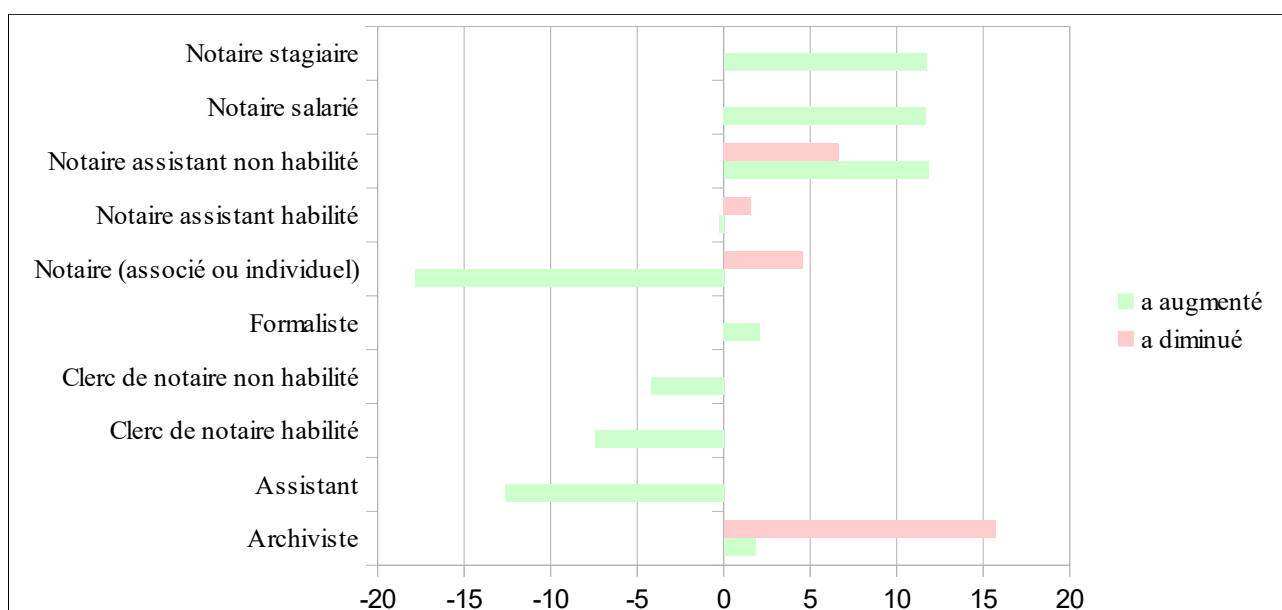
2.2.2/ Numérique et intensité

Plus de quatre répondants sur cinq jugent que le numérique a augmenté l'intensité du travail. 1 % estime que l'intensité a diminué et 18 % qu'il n'y a pas eu de changement.

Tableau 11 : Écart à la moyenne – Intensité

Fonction	Intensité – écart à la moyenne		
	augmentée	diminuée	non modifiée
Archiviste	2	16	-18
Assistant	-13	-1	14
Caissier/taxateur	-7	-1	8
Clerc de notaire habilité	-4	-1	5
Clerc de notaire non habilité	2	-1	-1
Formaliste	-18	4	14
Notaire (associé ou individuel)	0	1	0
Notaire assistant habilité	12	6	-18
Notaire assistant non habilité	12	-1	-11
Notaire salarié	12	-1	-11
Notaire stagiaire	-2	-1	3
Moyenne	81%	1%	18%

Illustration 7 : Écart à la moyenne – Intensité



En plus du profil particulier des archivistes, le tableau 11 donne à voir une opposition entre groupes professionnels sur les effets du numérique. Les formalistes, les assistants et les caissiers taxateurs s'opposent aux notaires assistants habilités, aux notaires assistants non habilités et aux notaires salariés. Les premiers estiment plus que les seconds que le numérique n'a pas modifié l'intensité de leur travail et ne l'a pas augmentée. Les seconds estiment plus que le numérique a augmenté l'intensité de leur travail. Ainsi, si le numérique est perçu comme un facteur augmentant l'intensité du travail, cette augmentation est jugée différemment selon les professions.

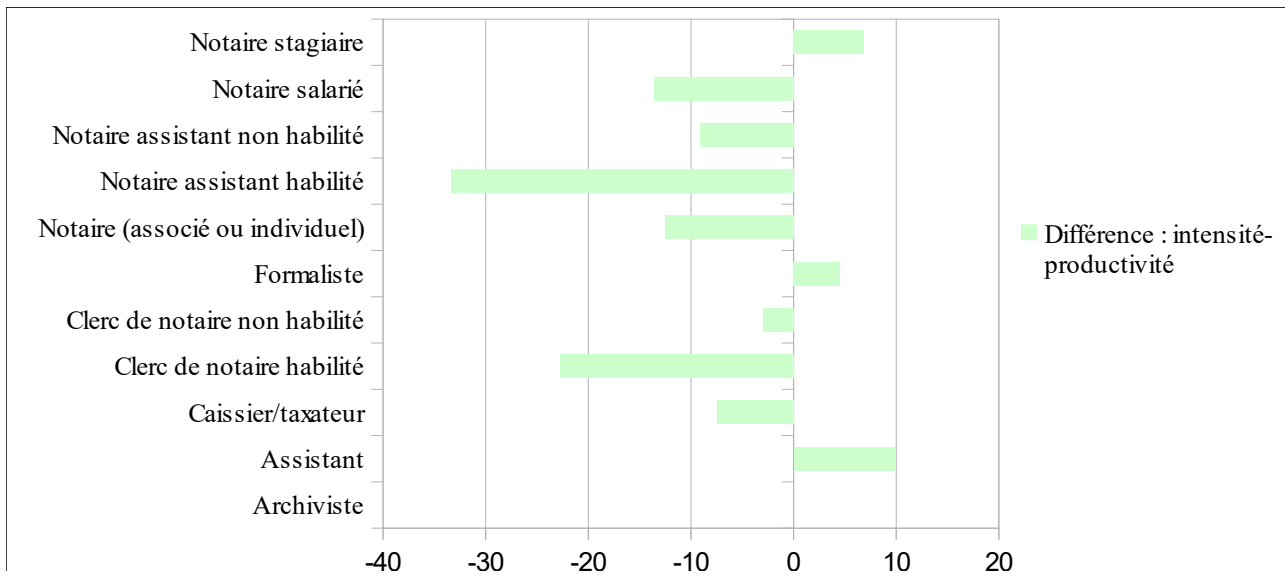
2.2.3/ Un travail plus intense que productif

Dans le tableau 12, nous comparons le taux de réponses « a augmenté » aux questions relatives à l'intensité et à la productivité. Autrement dit, nous cherchons à répondre à la question suivante : pour quelles professions le travail est-il plus intense que productif ? Pour répondre, nous soustrayons le taux de réponses « augmenté » à la question sur la productivité par celui de l'intensité. Un résultat négatif exprime le fait que les acteurs considèrent que le numérique a eu pour effet d'augmenter l'intensité plus que la productivité. À l'inverse, un résultat positif rend compte du fait que les acteurs estiment que le numérique a eu pour effet d'augmenter la productivité plus que l'intensité.

Tableau 12 : Différence : Intensité – Productivité

	Différence : productivité – intensité
Archiviste	0
Assistant	10
Caisier/taxateur	-7
Clerc de notaire habilité	-23
Clerc de notaire non habilité	-3
Formaliste	5
Notaire (associé ou individuel)	-13
Notaire assistant habilité	-33
Notaire assistant non habilité	-9
Notaire salarié	-14
Notaire stagiaire	7
Ensemble	-6

Dans l'ensemble, les répondants estiment que le numérique participe plus à augmenter l'intensité de leur travail que leur productivité. Cette donnée synthétique cache d'importantes différences entre groupes professionnels.

Illustration 8 : Différence : Intensité – Productivité

Dans le tableau 12, nous pouvons observer un clivage entre groupes professionnels. D'un côté, les assistants et, dans une moindre mesure, les formalistes et les notaires stagiaires estiment que le numérique rend le travail plus productif qu'intense. De l'autre, les Clercs de notaires habilités, les notaires (associés ou individuels), les notaires assistants habilités ainsi que les notaires salariés jugent que le numérique rend leur travail plus intense que productif.

Nous pouvons émettre l'hypothèse que le rôle dans le processus de production des actes notariés explique ces réponses différenciées. En effet, tous les acteurs participant directement à la production des actes jugent que le numérique rend le travail plus intense que productif. Par ailleurs, les Clercs de notaire habilités et les notaires assistants habilités partagent le plus ce sentiment. Il est possible que leur situation institutionnelle singulière – habilités à recevoir les actes mais pas notaires - les rendent particulièrement sensibles au développement du numérique car les dossiers simples leur sont plus fréquemment attribués que les dossiers complexes. Or, plus la tâche est simple, plus elle est standardisable et plus l'informatique est susceptible de prendre une place importante. Cette hypothèse pourrait contribuer à expliquer le rapport plutôt négatif que ces acteurs entretiennent avec le numérique.

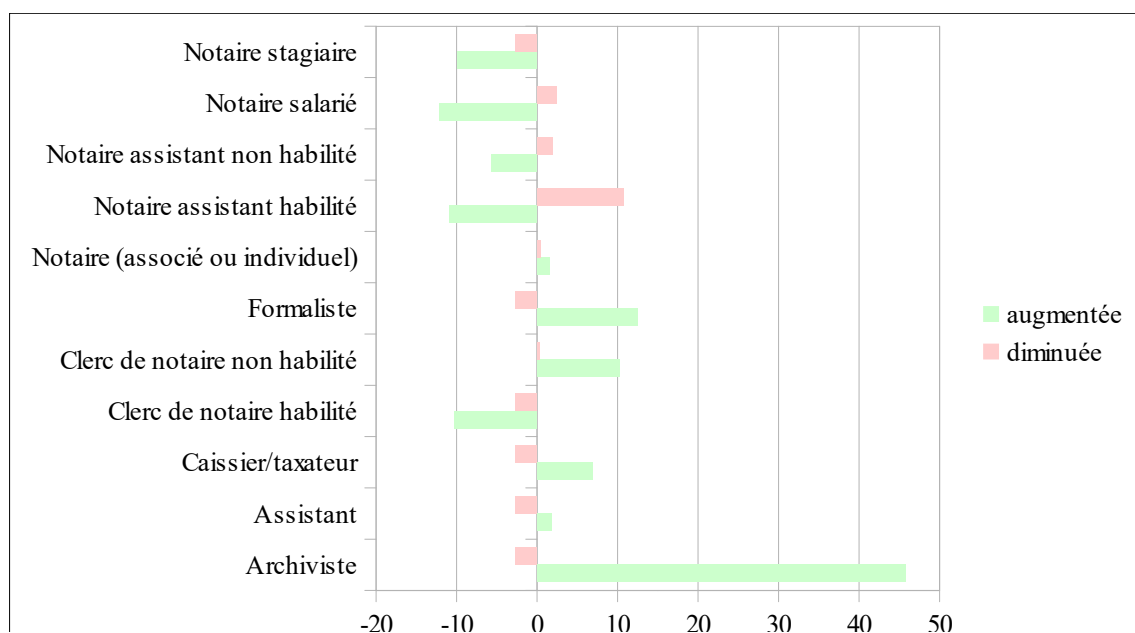
2.2.4/ Numérique et diversité

Approximativement, six répondants sur dix estiment que le numérique n'a pas eu d'effet sur la diversité de leur travail. Quatre répondants sur dix considèrent que le numérique l'accroît. 3 % des acteurs jugent que le numérique a diminué la diversité de leur travail.

Tableau 13 : Écart à la moyenne – Diversité

Fonction	Diversité – écart à la moyenne		
	augmentée	diminuée	non modifiée
Archiviste	46	-3	-43
Assistant	2	-3	1
Caissier/taxateur	7	-3	-4
Clerc de notaire habilité	-10	-3	13
Clerc de notaire non habilité	10	0	-11
Formaliste	13	-3	-10
Notaire (associé ou individuel)	2	0	-2
Notaire assistant habilité	-11	11	0
Notaire assistant non habilité	-6	2	4
Notaire salarié	-12	2	10
Notaire stagiaire	-10	-3	13
Moyenne	38%	3%	60%

Illustration 9 : Écart à la moyenne – Diversité



Par rapport à l'ensemble des répondants, les notaires stagiaires, les notaires salariés, les notaires assistants habilités et non habilités ainsi que les Clercs de notaire habilités estiment que le numérique a moins augmenté la diversité du travail que les autres fonctions. En règle générale, ils estiment aussi plus souvent que le numérique n'a pas eu d'effet sur la diversité de leur travail.

Inversement, les Clercs de notaires non habilités et les formalistes ainsi que les archivistes estiment plus souvent que le numérique accroît la diversité de leur travail. Enfin, les archivistes, (cinq des six archivistes nous ayant répondu) estiment que le numérique augmente la diversité de leur travail.

2.2.5/ Numérique et intérêt

58 % des répondants estiment que le numérique n'a pas eu d'influence sur l'intérêt qu'ils portent à leur travail. Un tiers estime que l'intérêt du travail a augmenté et 10 % qu'il a diminué.

Illustration 10 : Écart à la moyenne – Intérêt

Fonction	Intérêt - écart à la moyenne		
	augmentée	diminuée	non modifiée
Archiviste	33	-9	-24
Assistant	6	-5	0
Caissier/taxateur	11	2	-13
Clerc de notaire habilité	-20	10	10
Clerc de notaire non habilité	5	-3	-2
Formaliste	16	0	-17
Notaire (associé ou individuel)	-6	5	0
Notaire assistant habilité	-14	5	9
Notaire assistant non habilité	-4	5	-1
Notaire salarié	-10	-2	12
Notaire stagiaire	8	-9	1
Moyenne	34%	9%	58%

Les archivistes, les caissiers taxateurs et les formalistes indiquent que le numérique augmente l'intérêt qu'ils portent à leur travail. En effet, quatre des six archivistes estiment que le numérique augmente l'intérêt qu'ils accordent à leur travail. Les caissiers taxateurs et les formalistes estiment plus que la moyenne que le numérique augmente l'intérêt qu'ils portent à leur travail et moins que la moyenne que le numérique n'a provoqué aucun changement sur cette thématique.

À l'inverse des archivistes, des caissiers taxateurs et des formalistes, les Clercs de notaire habilités, les notaires assistants habilités et les notaires salariés ont une vision moins favorable des effets du numérique sur l'intérêt qu'ils portent à leur travail. Ainsi, ils considèrent d'une part moins que la moyenne que le numérique augmente l'intérêt qu'ils portent à leur travail et, d'autre part, plus souvent que le numérique n'a pas modifié cet *item*.

2.2.6/ Numérique et bien-être

Le « bien-être » peut se définir comme le sentiment général d'agrément, d'épanouissement, que procure la pleine satisfaction des besoins du corps et/ou de l'esprit. La question est donc de savoir si le développement du numérique est source de satisfaction et participe à un sentiment d'agrément ou d'épanouissement dans le travail des acteurs du notariat. Cette question est générale au sens où elle demande aux répondants d'estimer si la somme des grands et petits changements liés au numérique participe à un sentiment d'agrément ou d'épanouissement dans leur travail. Autrement dit, cette question synthétise un ensemble de considérations sur le numérique.

Pour sept enquêtés sur dix, le numérique contribue à son bien-être au travail. Environ 15 % jugent qu'il le dégrade et autant qu'il ne le modifie pas.

Tableau 14 : Écart à la moyenne – Bien-être

Fonction	Bien-être – écart à la moyenne		
	augmentée	diminuée	non modifiée
Archiviste	31	-15	-17
Assistant	-1	-7	8
Caissier/taxateur	-9	7	2
Clerc de notaire habilité	0	3	-3
Clerc de notaire non habilité	3	-1	-2
Formaliste	0	-1	2
Notaire (associé ou individuel)	-1	1	1
Notaire assistant habilité	-15	12	3
Notaire assistant non habilité	-3	8	-5
Notaire salarié	1	0	-1
Notaire stagiaire	11	-8	-3
Moyenne	69%	15%	17%

Tableau 15 : Écart à la moyenne – Bien-être



Mis à part les notaires stagiaires, on observe trois types de réponses. Plusieurs professions ont des réponses parfaitement dans la moyenne ou presque. Il s'agit des clercs de notaire habilités et non habilités, les formalistes, les notaires associés ou individuels, et les notaires salariés.

Les archivistes ayant répondu (n=6) indiquent tous que le numérique a contribué à leur bien-être. Ils s'opposent aux notaires assistants habilités et non habilités et aux caissiers taxateurs. Ces derniers estiment plus souvent que le numérique a diminué leur bien-être au travail et moins souvent qu'il l'a augmenté.

Comme énoncé en amont, cette question sur le bien-être synthétise un ensemble de considérations. En ce sens, elle offre une perspective d'ensemble proche de celle qu'offre l'ACM. Dans les deux cas, on y retrouve l'opposition entre les archivistes d'un côté et de l'autre, les notaires assistants habilités et, dans une moindre mesure, les caissiers taxateurs.

Dans l'ensemble, les enquêtés estiment que le numérique augmente la productivité et l'intensité de leur travail ainsi que leur bien-être. Dans les grandes lignes, un tiers estime que le numérique augmente la diversité et l'intérêt qu'ils portent à leur travail tandis que deux tiers des répondants jugent que le numérique n'a pas d'influence sur ces *items*.

Ces grandes tendances voilent un rapport différent à l'égard du numérique qu'entretiennent les professions du notariat. Les archivistes certes, peu nombreux considèrent que les effets du numérique sur leur travail sont résolument positifs. En cela, ils s'opposent aux notaires assistants habilités qui estiment, moins souvent que les autres professions, que le numérique contribue à leur bien-être, à l'intérêt qu'ils portent à leur travail, à leur productivité, ou à la diversité des tâches qu'ils ont à accomplir.

Par-delà ces grandes oppositions, les acteurs de certaines professions jugent que le numérique rend le travail plus intense que productif. Il s'agit notamment des clercs de notaires assistants habilités et des notaires assistants habilités. À l'inverse, les assistants considèrent que le numérique rend le travail plus productif qu'intense. Une enquête par observation permettra d'expliquer ces décalages entre groupes professionnels.

Les oppositions relatives aux effets du numérique sur les relations selon les différentes professions recoupent en partie les effets du numérique sur le travail selon les professions. D'un côté, nous retrouvons le pôle des acteurs « enchantés » par le numérique incarné par les archivistes. De l'autre, le pôle des acteurs « désenchantés » -ou *a minima* « moins enchantés »- par le numérique. Dans ce pôle se situent notamment les notaires assistants habilités et, dans une moindre mesure, les caissiers taxateurs.

Ces oppositions viennent confirmer la perspective d'ensemble offerte par l'ACM. Elles précisent, sans le contredire, le fait que le numérique est perçu comme un facteur d'amélioration des relations interpersonnelles, du bien-être, d'augmentation de la productivité et de l'intensité au travail, et dans une moindre mesure, de la diversité et de l'intérêt que les acteurs portent à leur travail.

Ces oppositions incitent à se poser une question réflexive sur l'enquête : les répondants apparaissant « enchantés » ou « désenchantés » dans cette enquête sur le numérique le sont-ils du fait des évolutions du numérique, ou bien, expriment-ils un « enchantement » ou un « désenchantement » de leur travail ne trouvant pas son origine dans les évolutions liées au numérique dans cette enquête sur le numérique ?

L'ouverture à d'autres méthodes (entretiens semi-directifs et observations) permettront de répondre à cette interrogation et de comprendre les recompositions entre les groupes professionnels et à l'intérieur de ces derniers. Cette question se pose avec une acuité particulière pour le groupe professionnel des archivistes.

3/ Le télétravail dans le notariat

Le télétravail concerne moins d'un acteur sur cinq. Il s'agit donc d'une pratique très minoritaire. Pourtant, au regard des éléments de notre enquête exploratoire, il s'agit d'un sujet d'avenir et d'un enjeu du fait notamment du développement des technologies et d'un contexte de pénurie de main d'œuvre. Il s'agit d'identifier qui sont les pratiquants (1) puis les pratiques du télétravail (2).

3.1/ Les pratiquants

Le télétravail est une pratique minoritaire (voir le tableau 16) : il est pratiqué par 16 % des acteurs. L'enjeu de ce premier développement sur le télétravail est d'identifier les types d'acteurs concernés par cette pratique. À la différence des effets du numérique sur les relations au travail et le travail en lui-même, les fonctions des pratiquants n'expliquent pas à elles seules les différentes pratiques du télétravail. Nous commencerons donc par l'étudier aux prismes des variables de genre, d'âge, d'ancienneté dans le notariat, puis d'ancienneté dans l'office.

Tableau 16 : Le télétravail dans le notariat

Pratique du télétravail		
	Effectif	%
Oui	66	16%
Non	350	84%
Ensemble	416	100%

3.1.1/ Genre, âge, ancienneté dans le notariat et dans l'office

Les femmes sont deux fois plus nombreuses à travailler à distance que les hommes. Cet énoncé a une portée plus que limitée du fait qu'elles sont deux fois plus nombreuses dans notre échantillon comme en témoigne le tableau 17.

Tableau 17 : Le télétravail, une pratique non genrée

Genre	Pratique du télétravail					
	Oui		Non		Ensemble	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Homme	20	18%	91	82%	111	100%
Femme	46	15%	259	85%	305	100%
Ensemble	66	16%	350	84%	416	100%

Le tableau 17 incite à conclure que le télétravail est une pratique non genrée puisque le taux de pratique (ou d'absence de pratique) est quasiment identique pour les hommes et les femmes. Néanmoins, les offices sont des espaces mixtes mais avec une division genrée du travail. Du fait que les professions au sein du notariat soient genrées, il est probable que des dynamiques de genre s'observent dans le télétravail, sans que nous puissions en rendre compte à partir des indicateurs choisis.

Tableau 18 : Le télétravail, une pratique des 31-50 ans

Âge	Pratique du télétravail					
	Oui		Non		Ensemble	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
21-30 ans	7	6%	107	94%	114	100%
31-40 ans	29	24%	93	76%	122	100%
41-50 ans	24	26%	68	74%	92	100%
51-60 ans	4	5%	77	95%	81	100%
61-70 ans	2	33%	4	67%	6	100%
Plus de 71 ans	0	0%	1	100%	1	100%
Ensemble	66	16%	350	84%	416	100%

Parmi les quatre catégories ayant des effectifs conséquents, il apparaît que le télétravail est surtout le fait des 31-50 ans. Pour cette classe d'âge, la pratique est minoritaire (25 % environ) mais n'est pas marginale. De fait, les acteurs entre 31 ans et 50 ans pratiquant le télétravail représentent 80 % de l'ensemble des effectifs travaillant à distance alors que cette classe d'âge représente 50 % de notre effectif.

Tableau 19 : Les 31-50 ans, 80 % des pratiquants du télétravail

Genre	Pratiquant le télétravail	
	Effectif	%
21-30 ans	7	11%
31-40 ans	29	44%
41-50 ans	24	36%
51-60 ans	4	6%
61-70 ans	2	3%
Ensemble	66	100%

Le tableau 20 révèle que le télétravail n'est pas (ou marginalement) pratiqué par les acteurs ayant moins de 5 ans d'ancienneté. En revanche, il est équitablement pratiqué par les personnes dont la présence dans le notariat relève des catégories « Entre 6 et 10 ans », « Entre 16 et 20 ans » ainsi que « Plus de 20 ans ». Enfin, 27 % des acteurs dont l'ancienneté est comprise entre 11 et 15 ans pratiquent le télétravail. Ce tableau 20 montre à nouveau que pour une certaine catégorie d'acteurs, le télétravail est une pratique courante, tout en restant minoritaire.

Tableau 20 : L'ancienneté dans le notariat des acteurs travaillant à distance

Ancienneté dans le notariat	Pratique du télétravail					
	Oui		Non		Ensemble	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Moins de 1 an	0	0%	19	100%	19	100%
Entre 1 et 5 ans	4	5%	83	95%	87	100%
Entre 6 et 10 ans	12	17%	57	83%	69	100%
Entre 11 et 15 ans	16	27%	43	73%	59	100%
Entre 16 et 20 ans	13	19%	56	81%	69	100%
Plus de 20 ans	21	19%	92	81%	113	100%
Ensemble	66	16%	350	84%	416	100%

Tableau 21 : Le télétravail, une pratique des plus expérimentés dans le notariat

Ancienneté dans le notariat	Pratiquant du télétravail	
	Effectif	%
Moins de 1 an	0	0%
Entre 1 et 5 ans	4	6%
Entre 6 et 10 ans	12	18%
Entre 11 et 15 ans	16	24%
Entre 16 et 20 ans	13	20%
Plus de 20 ans	21	32%
Ensemble	66	100%

En relation avec le tableau 20, le tableau 21 nous indique que les personnes ayant plus de 20 ans d'ancienneté constituent un tiers de la population recourant au télétravail. Les personnes ayant entre 11 et 15 ans d'ancienneté représentent un quart de la population travaillant à distance. Celles ayant entre 6 et 10 ans ainsi que 16 et 20 ans d'ancienneté représentent approximativement 20 % de la population travaillant à distance. 6 % des acteurs ayant moins de 6 ans d'expérience et 0 % des acteurs ayant moins d'un an d'expérience dans le notariat pratiquent le télétravail.

Une expérience minimale dans le notariat semble donc être nécessaire pour pratiquer le télétravail. Cela se comprend si l'on tient compte de l'isolement que procure cette pratique et de la privation du partage d'expérience d'autrui qu'elle implique. Cette perspective explique que le télétravail soit pratiqué uniquement par les acteurs disposant d'une ancienneté de plusieurs années dans le notariat.

À l'instar de nos observations sur l'âge des pratiquants (et des non pratiquants) du télétravail, le tableau 22 indique que cette pratique si elle reste minoritaire est loin d'être marginale pour les acteurs présents depuis plus de six ans dans un office. En effet, environ un tiers des acteurs ayant entre 6 et 10 ans d'ancienneté et un quart de ceux ayant entre 11 et 15 ans recourent au télétravail. Ainsi même si pour ces catégories, les acteurs pratiquant le télétravail sont minoritaires, cette pratique n'est pas marginale pour autant.

Tableau 22 : Le télétravail, une pratique significative pour les acteurs entre 6 et 15 ans d'ancienneté dans l'office

Ancienneté dans l'office	Pratique du télétravail					
	Oui		Non		Ensemble	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Moins de 1 an	9	12%	69	88%	78	100%
Entre 1 et 5 ans	13	9%	127	91%	140	100%
Entre 6 et 10 ans	23	32%	50	68%	73	100%
Entre 11 et 15 ans	12	27%	32	73%	44	100%
Entre 16 et 20 ans	3	11%	24	89%	27	100%
Plus de 20 ans	6	11%	48	89%	54	100%
Ensemble	66	16%	350	84%	416	100%

Tableau 23 : L'ancienneté dans l'office des acteurs pratiquant le télétravail

Ancienneté dans l'office	Pratiquant du télétravail	
	Effectif	%
Moins de 1 an	9	14%
Entre 1 et 5 ans	13	20%
Entre 6 et 10 ans	23	35%
Entre 11 et 15 ans	12	18%
Entre 16 et 20 ans	3	5%
Plus de 20 ans	6	9%
Ensemble	66	100%

Les acteurs présents dans l'office depuis une période comprise entre 6 et 10 ans représentent 17 % de notre effectif (voir tableau 5). Ils composent 35 % des effectifs travaillant à distance. L'ancienneté dans l'office détermine en partie la pratique du télétravail.

Néanmoins, 14 % des acteurs travaillant à distance ont une ancienneté dans l'office inférieure à un an. Dans ce cas, le télétravail est probablement mis en place dès le recrutement de l'acteur. Il est susceptible de constituer un argument de la part des offices afin de recruter des collaborateurs dans un contexte de marché du travail dans le notariat en tension.

3.1.2/ Le télétravail dans le notariat : le télétravail des notaires.

Le télétravail est une pratique dépendante de l'âge, de l'expérience dans le notariat et de l'ancienneté dans l'office. Il est aussi fortement lié à la fonction qu'occupent les acteurs comme en témoigne le tableau 24.

Tableau 24 : Pratique du télétravail par fonction

Fonction	Pratique du télétravail					
	Oui		Non		Ensemble	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Archiviste	1	17%	5	83%	6	100%
Assistant	3	5%	58	95%	61	100%
Caissier/taxateur	3	11%	24	89%	27	100%
Clerc de notaire habilité	3	14%	19	86%	22	100%
Clerc de notaire non habilité	7	10%	60	90%	67	100%
Formaliste	2	9%	20	91%	22	100%
Notaire (associé ou individuel)	27	42%	37	58%	64	100%
Notaire assistant habilité	1	7%	14	93%	15	100%
Notaire assistant non habilité	5	11%	39	89%	44	100%
Notaire salarié	12	20%	47	80%	59	100%
Notaire stagiaire	2	7%	27	93%	29	100%
Ensemble	66	16%	350	84%	416	100%

42 % des notaires associés ou individuels et 20 % des notaires salariés pratiquent le télétravail. En revanche, il est pratiqué par 10 % des effectifs des autres fonctions. Au regard de ces données, il apparaît que, plus le statut de l'acteur est élevé, plus celui-ci a de chances de pratiquer du télétravail. Ainsi, moins de 10 % des assistants et des notaires stagiaires travaillent à distance.

Tableau 25 : Le télétravail, une pratique des notaires associés ou individuels et des notaires salariés

Fonction	Pratiquant du télétravail	
	Effectif	%
Archiviste	1	2%
Assistant	3	5%
Caissier/taxateur	3	5%
Clerc de notaire habilité	3	5%
Clerc de notaire non habilité	7	11%
Formaliste	2	3%
Notaire (associé ou individuel)	27	41%
Notaire assistant habilité	1	2%
Notaire assistant non habilité	5	8%
Notaire salarié	12	18%
Notaire stagiaire	2	3%
Ensemble	66	100%

Comme l'indique le tableau 25, les notaires salariés d'un côté et les notaires associés ou individuels de l'autre représentent près de 60 % des effectifs travaillant à distance alors qu'ils représentent environ 30 % de notre effectif. Ainsi, le télétravail est avant tout un mode de travail qui concerne les notaires nommés.

3.2/ Les pratiques du télétravail

Nous saisissons deux fils pour exposer les pratiques du télétravail. Le premier consistera à observer le télétravail comme une pratique en développement. Le second s'intéressera aux différentes acceptions du télétravail et *in fine* aux différentes pratiques du télétravail.

3.2.1/ Une pratique en développement

Le télétravail est une pratique concernant surtout les notaires nommés. Les effectifs d'acteurs ne relevant pas de cette catégorie et travaillant à distance sont modestes. Nous avons donc regroupé les différents agents qui ne sont pas des notaires nommés en deux catégories : agents non-rédacteurs et agents rédacteurs non nommés. La première comprend les archivistes, les assistants, les caissiers taxateurs et les formalistes. La seconde désigne les clerks habilités et non habilités ainsi que les notaires assistants habilités et non habilités.

Tableau 26 : Pratique du télétravail par fonctions regroupées

Fonctions regroupées	Pratique du télétravail						Ensemble	
	Oui		Non					
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Agent non rédacteur	9	8%	107	92%	116	100%	116	100%
Agent rédacteur non nommé	18	10%	159	90%	177	100%	177	100%
Notaire salarié	12	20%	47	80%	59	100%	59	100%
Notaire (associé ou individuel)	27	42%	37	58%	64	100%	64	100%
Ensemble	66	16%	350	84%	416	100%	416	100%

La pratique du télétravail concerne deux fois plus les notaires associés ou individuels que les notaires salariés travaillant eux-mêmes deux fois plus à distance que les agents non-rédacteurs ou rédacteurs non nommés.

La moitié des acteurs travaillant à distance le font depuis moins d'un an (voir tableau 27). Cela nous amène à formuler l'hypothèse qu'il s'agit d'une pratique en pleine expansion. Par-delà ce chiffre synthétique, l'ancienneté de la pratique dépend aussi des fonctions qu'occupent les acteurs.

Tableau 27 : Le télétravail, une pratique en expansion

Fonction	Ancienneté de la pratique							
	Moins de 1 an		1 à 5 ans		Plus de 5 ans		Ensemble	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Agents non rédacteurs	5	63%	2	25%	1	13%	8	100%
Agents rédacteurs non nommés	14	78%	4	22%	0	0%	18	100%
Notaires salariés	5	45%	6	55%	0	0%	11	100%
Notaires (associés ou individuels)	9	35%	9	35%	8	31%	26	100%
Ensemble	33	52%	21	33%	9	14%	63*	100%

**Cette question n'était pas obligatoire ce qui explique que le nombre de répondant à celle-ci soit différent du nombre de répondants à la question précédente.*

Approximativement, 60 % des agents non-rédacteurs et 80 % des agents rédacteurs non nommés travaillent à distance depuis moins d'un an. C'est aussi le cas pour la moitié des notaires salariés. L'autre moitié travaille depuis moins de cinq ans à distance. Enfin, un tiers des notaires associés ou individuels travaillent à distance depuis moins d'un an, un deuxième tiers entre un et cinq ans et un dernier tiers depuis plus de cinq ans.

Ainsi, plus la fonction est éloignée de la figure du notaire associé ou individuel, plus la pratique est récente et donc plus la pratique apparaît être en expansion. Plus la fonction est élevée, plus la pratique est ancienne. À ce jour les agents non-rédacteurs et les agents rédacteurs non nommés travaillent peu à distance. Néanmoins, ces acteurs semblent de plus en plus travailler à distance.

Le télétravail est investi par les notaires et un tiers d'entre eux pratiquent le télétravail depuis moins de un an, laissant ainsi penser qu'il s'agit d'une pratique en expansion. Dans le même temps, les agents rédacteurs non nommés et les agents non-rédacteurs semblent également travailler de plus en plus à distance. L'expansion du télétravail pour ces catégories apparaît plus rapide que chez les notaires au regard des pratiquants depuis moins d'un an. Par conséquent, d'une part, le télétravail se développe. D'autre part, même si le nombre de notaires travaillant à distance augmente, il semble qu'à l'avenir ce mode de travail soit de moins en moins le propre des notaires.

3.2.2/ Les acceptions du télétravail

En première analyse, le télétravail renvoie à un travail réalisé à distance. Cette définition voile des acceptions et des pratiques différentes. Nous distinguons le travail à distance réalisé *en plus* du travail dans l'office du télétravail *à la place* du travail dans l'office.

Stricto sensu, le télétravail désigne un travail à distance. Lire ses mails dans les transports ou terminer un dossier le week-end implique de travailler à distance de l'office. Il s'agit donc d'une forme de télétravail. Ce travail à distance n'est pas réalisé en contrepartie d'une baisse du temps de présence dans les offices. Nous qualifions donc cette forme de travail de télétravail *en plus*. Le télétravail *à la place* implique une réduction du temps de travail dans l'office. Ce travail à distance est du travail *à la place* de celui effectué dans l'office.

Ces définitions impliquent une simplification de la réalité. Le télétravail *à la place* et celui *en plus* ne se distinguent pas aussi nettement que nos catégories le suggèrent. Néanmoins, cette distinction par-delà les subtilités qu'elle efface a le mérite de rendre compte de différentes formes de télétravail.

En pratique, nous avons utilisé un critère de temps afin d'identifier les différentes formes de télétravail. Un tel critère a nécessairement une part d'arbitraire et entraîne lui aussi une simplification de la réalité mais il nous semble néanmoins heuristique.

En effet, un agent salarié est payé « au temps ». De ce fait, s'il peut travailler *en plus* de son travail dans l'office quelques heures par semaine, il est peu probable qu'il consacre plusieurs heures de travail à domicile *en plus* de son travail dans l'office. Ainsi, nous considérons qu'en dessous de 4 heures par semaine, le télétravail est susceptible d'être du télétravail *en plus* de celui réalisé dans l'office. Au-dessus de quatre heures par semaine, le télétravail est réalisé *à la place* du travail effectué dans l'office.

La limite des 4 heures est plus fragile pour les notaires associés ou individuels. D'une part, ils ne sont pas payés « au temps » mais à la tâche et d'autre part, ce sont des « chefs d'entreprise ». Ces deux caractéristiques impliquent qu'ils soient plus susceptibles d'emmener des dossiers chez eux en plus de leur travail dans les offices. Ainsi, pour les notaires associés ou individuels, nous élevons la limite entre le télétravail *en plus* et le télétravail *à la place* à 8 heures par semaine.

Tableau 28 : Les différentes formes de télétravail

Fonction	Temps de pratique du télétravail												Ensemble	
	Moins de 2h		2h à 4h		4h à 8h		8h à 24h		Plus de 24h					
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%		
Notaires (associés ou individuels)	4	15%	8	30%	11	41%	3	11%	1	4%	27	100%		
Salariés	12	31%	10	26%	5	13%	5	13%	7	18%	39	100%		
dont														
Agents non rédacteurs	1	11%	1	11%	0	0%	4	44%	3	33%	9	100%		
Agents rédacteurs non nommés	7	39%	6	33%	2	11%	0	0%	3	17%	18	100%		
Notaires salariés	4	33%	3	25%	3	25%	1	8%	1	8%	12	100%		
Ensemble (notaires associés ou individuels et salariés)	16	24%	18	27%	16	24%	8	12%	8	12%	66	100%		

Les notaires associés ou individuels semblent peu pratiquer du télétravail *à la place* du travail dans l'office. En effet, 15 % d'entre eux affirment travailler plus de 8 heures par semaine à distance tandis que 45 % moins de 4 heures. Par ailleurs, 41 % des notaires estiment qu'ils travaillent entre 4 heures et 8 heures par semaine à distance sans que nous puissions distinguer s'il s'agit d'un travail *à la place* ou *en plus* de celui réalisé dans l'office.

57 % des salariés travaillent moins de 4 heures par semaine en télétravail. Autant réalisent donc du télétravail *en plus* de celui au bureau. Environ quatre salariés sur dix travaillent plus de quatre heures par semaine et effectuent un travail à domicile *à la place* de celui dans l'office. Plusieurs salariés travaillent plus d'une journée par semaine à domicile. Le phénomène est particulièrement marqué chez les agents non-rédacteurs : sur neuf d'entre eux, quatre travaillent à distance entre 8 et 24 heures, et trois plus de 24 heures par semaine (soit plus de la moitié d'une semaine à 35 heures).

Notre distinction entre télétravail *à la place* et télétravail *en plus* est une simplification d'une réalité plus complexe. Avec ses limites, cette distinction a l'intérêt de pouvoir rendre compte de différentes formes de télétravail. À la lecture de nos données, il apparaît que plus de la moitié des agents travaillent à distance *en plus* du travail dans l'office. Cette donnée se vérifie pour toutes les catégories sauf celles des agents non-rédacteurs. Par-delà cette donnée synthétique, les formes de télétravail varient selon les acteurs. Les notaires associés ou individuels semblent peu faire du télétravail *à la place* de celui effectué dans l'office. Les collaborateurs (y compris les notaires salariés) réalisent aussi du télétravail *en plus* de celui de l'office. Néanmoins, ils sont aussi beaucoup plus concernés par le travail à domicile *à la place* de celui effectué à l'office.

En résumé, le télétravail est une pratique très minoritaire dans le notariat des Hauts-de-Seine puisqu'elle concerne 16 % des acteurs. Néanmoins, son développement est différent selon les acteurs tout comme les pratiques que recouvre cette expression.

Cette pratique concerne surtout les acteurs ayant entre 31 ans et 50 ans, ayant au minimum 6 ans d'expérience dans le notariat. En revanche, elle n'est pas réservée aux personnes installées de longue date dans les offices puisque 14 % des acteurs travaillant à distance sont embauchés depuis moins d'un an dans l'office. Enfin, le télétravail concerne avant tout les notaires associés ou individuels et les notaires salariés. Respectivement 42 % des premiers et 20 % des seconds travaillent à distance.

Au regard du nombre d'acteurs travaillant à distance depuis moins d'un an, la pratique n'est pas figée et semble même en pleine expansion. Si les notaires sont les acteurs travaillant le plus souvent à distance les fonctions où le télétravail se développe le plus sont celles des agents rédacteurs non nommés et des agents non-rédacteurs. Ainsi, à l'avenir, il est probable que le télétravail ne soit plus une pratique concernant essentiellement les notaires mais une pratique touchant l'ensemble du notariat.

Enfin, le vocable « télétravail » recouvre un ensemble de pratiques variées. Ainsi, nous opposons le télétravail *à la place* du travail dans l'office au télétravail *en plus* du travail dans l'office. À partir d'un critère distinctif sur la base du temps de télétravail, nous concluons que les salariés et les notaires associés ou individuels ont une pratique du télétravail différente. Les premiers semblent plus souvent travailler à distance *à la place* du travail dans l'office tandis que les seconds semblent surtout travailler *en plus* de leurs activités dans l'office.

CHAPITRE 4 :

LE PASSAGE DU PAPIER A L'ELECTRONIQUE DANS LES ACTES NOTARIES ET LES ACTIVITES NOTARIALES

Manuella BOURASSIN,
professeure de droit privé,
Université Paris Nanterre,
CEDCACE (EA 3457),
manuella.bourassin@parisnanterre.fr

Le passage du papier à l'électronique est une réalité sur l'ensemble du territoire. Le Président du Conseil supérieur du notariat a ainsi déclaré, le 19 février 2019, que 85 % des actes notariés sont désormais électroniques¹. Cette mutation technologique devrait s'étendre au-delà de nos frontières, puisque le modèle français d'acte authentique électronique (AAE) est en voie d'exportation vers de nombreux notariats étrangers². La dématérialisation devrait également s'accroître au sein des offices français, dans la mesure où le Plan national d'actions (PNA) lancé en 2016 par le CSN renferme deux objectifs phares. L'un concerne les actes notariés : il s'agit de l'« objectif 100 % AAE ». L'autre appréhende l'ensemble des activités notariales : il s'agit de l'« objectif zéro papier » au sein des offices³.

Au soutien de cette politique de « dépaperisation »⁴, divers bienfaits sont couramment avancés : la protection de l'environnement, une réduction des coûts, des gains de temps, une collaboration accrue au sein des offices et avec les clients ou encore un surcroît de sécurité⁵.

Cependant, en doctrine comme chez les praticiens, des voix s'élèvent pour dénoncer les limites, voire les dangers du tout numérique, en termes de coûts financiers et énergétiques, de dépersonnalisation et de standardisation du travail, d'insécurité technologique et juridique, d'atteintes aux droits fondamentaux ou encore de banalisation de l'acte authentique et de l'activité notariale.

La dématérialisation étant une réalité dont les vices et les vertus sont discutés, il a paru essentiel de dédier une partie de notre enquête au passage du papier à l'électronique. Sur cette évolution, une dizaine de questions ont été posées, non seulement pour quantifier les pratiques, mais aussi pour recueillir les justifications et appréciations personnelles qui les accompagnent. Les données quantitatives collectées

¹ J.-F. Humbert, Président du CSN, *SNH* 28 févr. 2019, n° 8, p. 27.

² Des rencontres ont eu lieu, en dernier lieu, entre les représentants des notariats français et mexicain « pour partager notre avance technologique » (J.-F. Humbert, Président du CSN, préc.).

³ Sur ces objectifs, v. not. F. Vichot, directrice générale adjointe du CSN, *SNH* 28 févr. 2019, n° 8, p. 24.

⁴ Néologisme emprunté à M. Mekki, « Congrès MJN 2017-2018 : rapport de synthèse », *JCP N* 2017, n° 47, 1313.

⁵ Cf. Congrès 2017 du Mouvement Jeune Notariat : « Notariat du 21^e siècle : enfin le zéro papier ? » (www.mjn.fr).

permettent de mesurer le niveau de réalisation des objectifs 100 % AAE et zéro papier dans les offices. Les données qualitatives portent, quant à elles, sur les avantages ou, au contraire, les inconvénients voire les dangers, que les acteurs du notariat reconnaissent respectivement au papier et au numérique. Sur la base de ces différents résultats, émergent des types d'activités et des catégories d'acteurs qui se prêtent plus ou moins que d'autres à la digitalisation. Se dessinent, en outre, des mesures qui pourraient concrétiser ou à l'inverse entraver les desseins inscrits dans le Plan national d'actions.

Les développements à suivre n'ont pas pour objet de mettre à l'épreuve le bien-fondé desdites politiques développées par les instances, mais de présenter les résultats du questionnaire « Acteurs » relatifs, d'une part, à l'objectif portant sur les actes notariés - 100 % AAE (I) - et, d'autre part, à l'objectif recouvrant l'ensemble des activités notariales - zéro papier dans les offices (II).

I. Actes notariés : 100 % AAE ?

97 % des offices des Hauts-de-Seine produisent des actes authentiques électroniques. Cette statistique, fournie par la Chambre départementale, n'a pas été affinée dans le cadre du premier questionnaire tourné vers les acteurs du notariat, mais le sera dans le second, axé sur les offices.

Dans l'enquête menée auprès des acteurs, ont été sondées les raisons pour lesquelles il n'est pas recouru à l'AAE, afin d'identifier les obstacles auxquels se heurte aujourd'hui l'objectif 100 % AAE et en déduire des remèdes.

La question n'a été posée qu'à ceux qui reçoivent les actes, c'est-à-dire les notaires associés ou individuels, les notaires salariés, les notaires assistants habilités et les clercs de notaires habilités. Plus de 90 % des répondants exerçant l'une de ces fonctions¹ ont opéré un classement entre les huit causes de non-recours à l'AAE que nous avons proposées², alors que la question était facultative, ce qui révèle l'intérêt porté à cette problématique.

Les deux tiers des répondants ont classé au moins trois raisons³. En cumulant les pourcentages des réponses apportées en rangs 1, 2 et 3, les raisons du non-recours à l'AAE apparaissent dans l'ordre suivant (graphique 1), ordre qui est assez homogène entre les quatre catégories de rédacteurs interrogés⁴ : la raison principale

¹ 151/160 (64 notaires associés ou individuels, 59 notaires salariés, 15 notaires assistants habilités, 22 clercs de notaires habilités), soit 94, 3 % ont fourni la raison principale de non-recours à l'AAE.

²Réponses proposées : nature de l'acte ; volume de l'acte ; obligation de conserver l'original (ex. dépôt de testament) ; obligation de dresser l'acte par deux notaires (ex. : renonciation anticipée à l'action en réduction) ; signature de l'acte à l'extérieur de l'office ; panne informatique ; refus du client de signer un acte électronique ; réticence à instrumenter par voie électronique.

³ 3e raison : 114 répondants sur 160 (71, 2 %) ; 2e raison : 140 répondants sur 160 (87, 5 %) ; 1re raison : 151 répondants sur 160 (94, 3 %).

⁴ Quelques spécificités peuvent néanmoins être relevées.

Le pourcentage de clercs mentionnant la signature de l'acte à l'extérieur de l'office comme un obstacle à l'AAE est bien plus élevé que la moyenne (83 % *vs* 68 %), certainement parce qu'ils ont moins la possibilité d'utiliser les équipements adaptés à la mobilité. Les notaires assistants habilités citent davantage que les autres rédacteurs la panne informatique (75 % *vs* 56 %), ainsi que le volume des actes (79 % *vs* 50 %), autrement dit des obstacles techniques.

réside dans la signature de l'acte à l'extérieur de l'office (68 %) ; en 2e est citée l'obligation de conserver l'original (64 %) ; en 3e, la panne informatique (56 %) ; en 4e, le volume de l'acte (50 %) ; en 5e, la nature de l'acte (31 %) ; en 6e, l'obligation de dresser l'acte par deux notaires (23 %) ; en 7e, le refus du client de signer un acte électronique (4 %) ; en 8e et dernière position, la réticence du rédacteur à instrumenter par voie électronique (1 %).

Il ressort de ce classement que les obstacles à l'utilisation de l'AAE sont d'abord techniques, ensuite juridiques et finalement psychologiques.

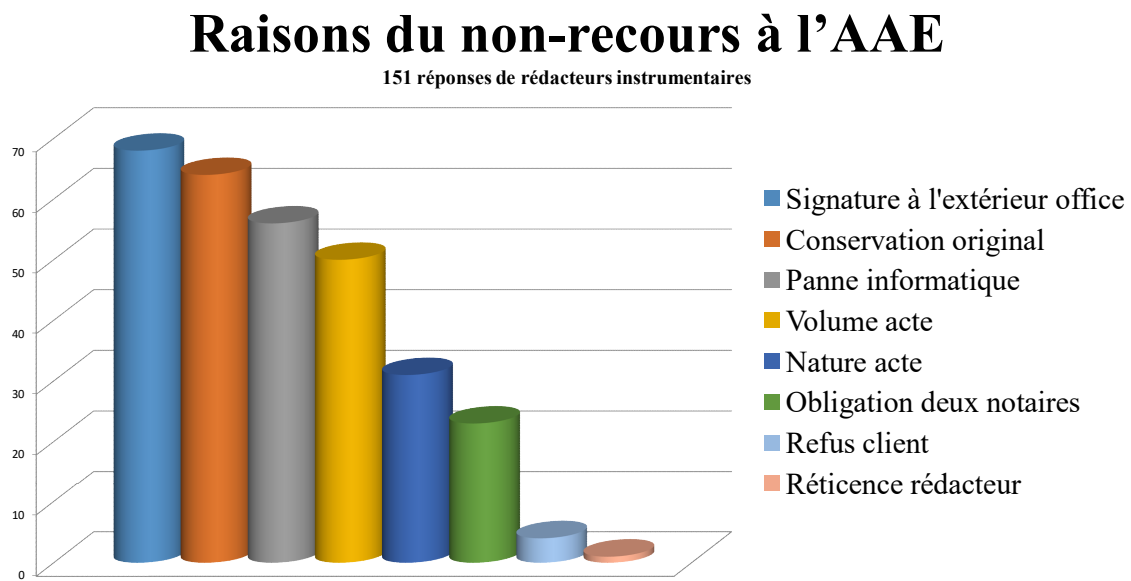
Les obstacles techniques résident dans la signature de l'acte à l'extérieur de l'office, la panne informatique et le volume de l'acte. S'agissant de la signature électronique hors de l'office, une autre question a révélé sa rareté : 12 % seulement des rédacteurs instrumentaires ont déclaré la pratiquer (graphique 2). La raison tient peut-être au défaut de matériel « nomade », qui peut lui-même s'expliquer par les problèmes de sécurité que pose la signature hors de l'office, ainsi que par le coût que représente un tel équipement en mobilité¹. Ces difficultés seront approfondies dans le cadre du questionnaire « Offices ». Quant aux remèdes à apporter aux obstacles techniques, ils sont à rechercher du côté des prestataires informatiques. Il leur appartient d'améliorer leurs services pour que les signatures électroniques hors des offices soient plus sûres et accessibles, mais aussi pour que les pannes se raréfient et encore pour que la limite en volume des AAE (actuellement de 30 mégas) soit élevée.

Les obstacles d'ordre juridique aux actes électroniques arrivent en deuxième position. Ils tiennent surtout à l'obligation de conserver l'original de l'acte déposé au rang des minutes, tel un testament olographe (ou une convention de divorce par consentement mutuel), car en cas de contestation d'un acte faisant l'objet d'un dépôt par acte électronique, le juge risque de ne pas se contenter de l'« image » de l'acte que constitue l'AAE. Un autre obstacle juridique réside dans l'obligation de dresser l'acte par deux notaires, ce qu'impose la loi notamment au sujet de la renonciation anticipée à l'action en réduction ; l'écueil technique procède ici de l'impossibilité d'utiliser plusieurs clés Réal pour signer un AAE. Des améliorations techniques pourraient être imaginées, notamment par l'ADSN et les SSII, afin de lever de tels obstacles. Les solutions pourraient également provenir de réformes législatives qui allégeraient les exigences de preuve ou de validité aujourd'hui incompatibles avec le support électronique. C'est le sens de l'histoire, puisque depuis près de vingt ans le législateur adapte le formalisme aux nouvelles technologies, ce qui permet à la digitalisation de gagner de plus en plus de terrain.

¹ Une autre explication, de nature juridique et non pas technique, pourrait être recherchée dans les contraintes entourant le « lieu de réception de la clientèle ». Selon l'article 12.1 du Règlement national du notariat en date du 22 mai 2018, « le notaire ne peut, sauf cas exceptionnel, accueillir sa clientèle et recevoir ses actes que dans son office, dans les locaux accessoires et dans un ou des bureaux annexes ou dans les locaux d'un confrère, au domicile, à la résidence ou au siège social de l'une des parties, dans les locaux d'une administration, d'une mairie, les tribunaux, les établissements hospitaliers ou les locaux des instances professionnelles ». Toutefois, dans la mesure où cette règle professionnelle encadre la réception des actes, sans spécifier leur support, elle ne saurait justifier que les signatures d'AAE à l'extérieur de l'office soient plus rares que celles des actes papier.

Notons, pour en terminer avec les causes de non-recours à l'AAE, que les raisons d'ordre psychologique, liées à la réticence, voire au rejet que ce support peut engendrer, sont extrêmement peu citées vis-à-vis des clients (quatre fois) et encore moins des rédacteurs (une seule fois). C'est le signe qu'en l'espace d'une dizaine d'années, l'AAE a suscité la confiance auprès de tous ses utilisateurs. A cet égard, l'objectif 100 % AAE est pratiquement atteint.

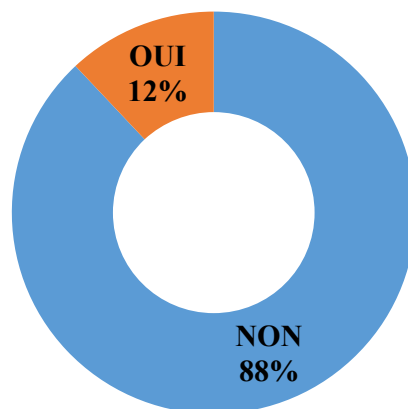
Graphique 1



Graphique 2

Réalisez-vous des signatures électroniques hors de l'office ?

160 réponses de rédacteurs instrumentaires



Voyons maintenant ce qu'il en est de cette autre finalité prônée par les instances qu'est le « zéro papier » en nous intéressant au passage du papier à l'électronique dans les diverses activités notariales.

II. Activités notariales : zéro papier ?

Pour supprimer le papier au sein des offices, « il n'y a pas une façon unique de procéder ». C'est ce qu'a récemment déclaré une directrice adjointe du CSN¹. Dans le cadre de la seconde enquête que nous allons mener, des questions tendront à identifier les procédures zéro papier mises en œuvre dans les offices des Hauts-de-Seine. Dans le questionnaire adressé à tous les acteurs du notariat du département, nous nous sommes concentrés sur des pratiques qui nous paraissent particulièrement significatives de la coexistence du papier et du numérique, à savoir celles relatives à l'impression de documents électroniques (A). Nous avons en outre mesuré le ressenti des différents acteurs quant au passage du papier à l'électronique aux trois stades de production des actes notariés : préparation, signature et formalités postérieures (B).

A. Les pratiques

Concernant les pratiques relatives à l'impression, des questions distinctes ont été posées sur la fréquence et les raisons de l'impression des documents électroniques en général (1) et des états hypothécaires en particulier (2).

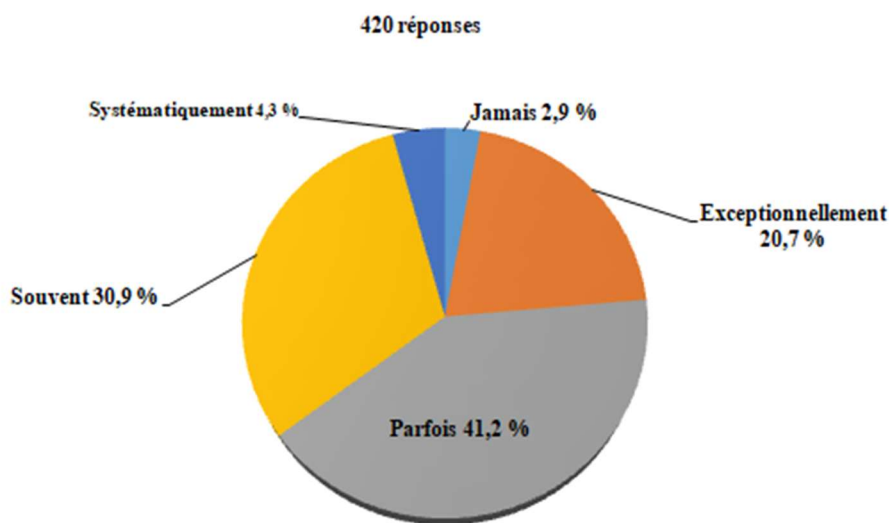
1. Impression des documents électroniques

A la question « Vous imprimez les documents électroniques : jamais, exceptionnellement, parfois, souvent ou systématiquement », il a été majoritairement répondu « parfois » (12/420, soit 41, 2 %). Il est hasardeux de tirer des enseignements d'un tel comportement variable. Mieux vaut se concentrer sur des comportements plus tranchés (graphique 3). Il apparaît alors que ceux qui impriment souvent (130/420, soit 30, 9 %) ou systématiquement (18/420, soit 4, 3 %) sont plus nombreux que ceux qui impriment exceptionnellement (87/420, soit 20, 7) voire jamais (12/420, soit 2, 9), de l'ordre de 60 % pour les premiers recourant encore largement au papier et 40 % pour ceux qui se contentent des documents électroniques.

¹ F. Vichot, préc., qui précise à cet égard que le CSN a mis en place « une plateforme Zéro papier qui comporte une boîte à outils avec des conseils de progression sur ce thème ».

Graphique 3

Vous imprimez les documents électroniques



Ces chiffres révèlent que l'objectif zéro papier est loin d'être atteint : à peine un quart des 420 répondants s'en rapprochent (impression exceptionnellement ou jamais : 20,7 % et 2,9 %, soit 23,6 %), alors qu'en présence d'un original en format électronique, le recours au papier n'est pas indispensable, à tout le moins pour des besoins de conservation. Avant de détailler les raisons pour lesquelles le papier est néanmoins utilisé, il importe de souligner les disparités de comportements entre les répondants.

Si l'on considère que l'objectif zéro papier modifie profondément des pratiques anciennes et qu'il doit donc faire l'objet d'un apprentissage, il est permis de distinguer, en caricaturant quelque peu, les « bons élèves » et « les mauvais élèves » du zéro papier.

Cette catégorisation ne saurait être opérée sur la base de l'âge des répondants, car les résultats sont homogènes au sein des différentes tranches d'âge. Par exemple, quasiment autant de personnes âgées de 21 à 30 ans (22) que de personnes âgées de 51 à 60 ans (24) ont déclaré imprimer exceptionnellement, voire jamais, les documents électroniques. Ces données sont toutefois intéressantes, car elles démentent le préjugé selon lequel les moins jeunes seraient plus adeptes du papier que des documents électroniques.

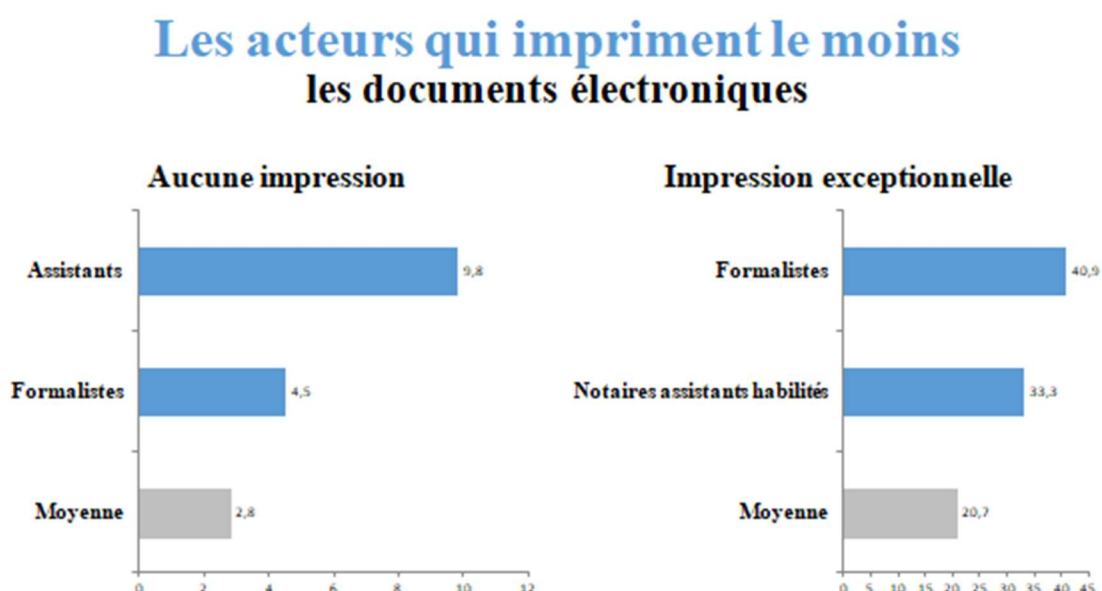
La distinction entre « bons » et « mauvais » élèves du zéro papier dépend en revanche du matériel individuel dont disposent les répondants¹. Parmi les personnes qui impriment exceptionnellement ou jamais les documents électroniques, près de 40 % (39/99) n'ont ni appareil multifonction, ni imprimante à usage personnel ; il s'agit en quelque sorte de « bons élèves » malgré eux ! Les 60 % restants ont au contraire l'un

¹ Sur ce matériel, v. *supra* les résultats analysés par Marc Pichard.

et/ou l'autre équipement, qu'ils n'utilisent donc pas ; ceux-ci méritent d'autant plus le qualificatif de « bons élèves ». Un autre matériel est déterminant ici : le double écran. En effet, 89 des 99 personnes n'imprimant pas ou peu les documents électroniques en sont équipés. La généralisation du double écran constitue manifestement une solution simple et peu coûteuse pour tendre vers le zéro papier.

Cet objectif, envisagé au prisme de l'impression des documents électroniques, paraît davantage satisfait par certains professionnels que par d'autres. Autrement dit, la fonction exercée au sein de l'office constitue un autre critère de distinction important (graphiques 4 et 5).

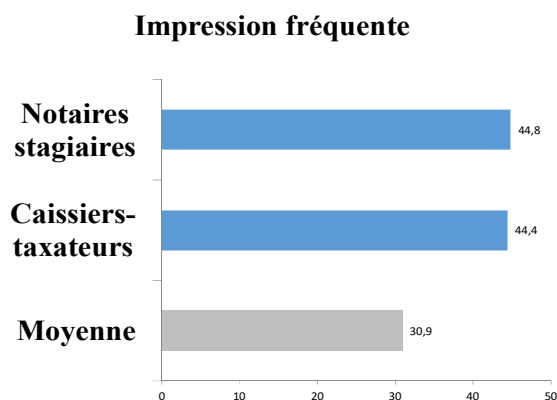
Graphique 4



Il s'avère que les acteurs qui impriment moins que la moyenne sont les assistants (pourcentage le plus élevé de « jamais » : 9,8 %), les formalistes (pourcentage le plus élevé d'« exceptionnellement » : 40,9 %) et les notaires assistants habilités (pourcentage plus élevé d'« exceptionnellement » et moins élevé de « souvent »). Ces « bons élèves » du zéro papier ont en commun d'être des collaborateurs qui ne travaillent pas en autonomie, mais plutôt dans le respect de procédures internes. On en déduit que, si les responsables des offices souhaitent répondre à l'objectif zéro papier, ils ont intérêt à définir des processus visant à limiter, voire à supprimer, l'usage du papier (ce sur quoi les notaires associés et individuels seront interrogés dans le cadre du questionnaire « Offices »).

Graphique 5

Les acteurs qui impriment le plus les documents électroniques



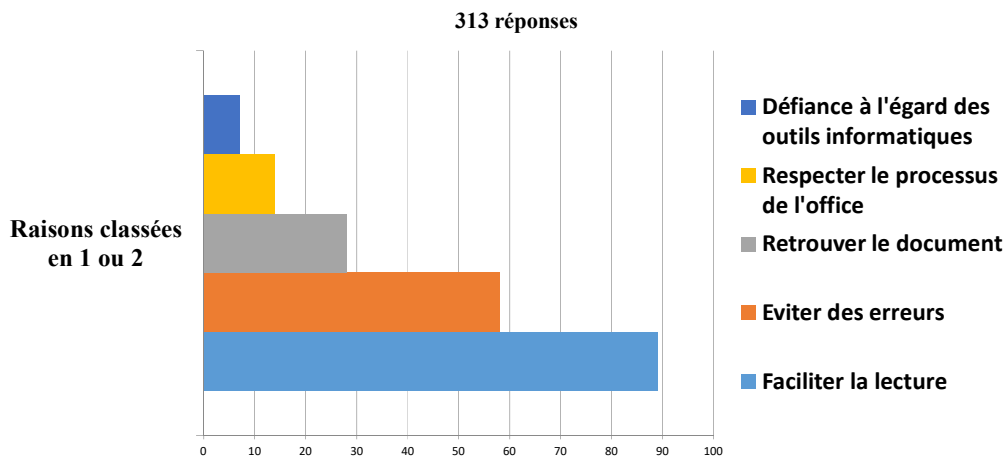
Du côté des acteurs qui impriment plus que la moyenne, on trouve les notaires stagiaires (pourcentage le plus élevé de « souvent ») et les caissiers-taxateurs (pourcentage plus élevé de « souvent »). Ils pourraient être qualifiés pour cela de « mauvais élèves » du zéro papier. Cependant, cette désignation péjorative a de quoi déranger, car elle occulte, voire dénie, les vertus du recours au papier par ces professionnels, comme celle de sécuriser les vérifications minutieuses attendues du service comptabilité et celle de favoriser l'apprentissage du métier par les notaires stagiaires. Mais c'est déjà là aborder les raisons de l'impression auxquelles une question spécifique a été consacrée.

En réponse à la question « Pourquoi imprimez-vous les documents électroniques ? », il était demandé de classer tout ou partie des cinq réponses proposées (graphique 6). Trois quarts des répondants ont classé deux raisons (313/421, soit 74,3 %) et plus 90 % ont cité la première d'entre elles (385/421, soit 91,4 %), ce qui constitue des taux de réponses très élevés pour une question facultative.

Il en ressort que l'impression des documents électroniques est justifiée, en 1^{er} lieu, par la facilité de lecture du document (classée en 1^{er} par plus de 61,8 % des répondants et en 2^e par 29 %) ; en 2^e rang, pour éviter des erreurs (raison classée en 1^{er} par 15,6 % des répondants et en 2^e par 42,8 %) ; en 3^e, pour retrouver plus facilement le document (raison classée en 1^{er} par 8,5 % des répondants et en 2^e par 21,1 %) ; en 4^e, par respect d'un processus défini au sein de l'office (classé en 1^{er} par 9 % des répondants et en 2^e par 5,1 %) ; en 5^e et dernier lieu, par défiance à l'égard des outils informatiques (classée en 1^{er} par 4,9 % des répondants et en 2^e par 1,9 %).

Graphique 6

Pourquoi imprimez-vous les documents électroniques ?



Ces résultats sont particulièrement instructifs quant à l'objectif zéro papier. Le fait que la défiance vis-à-vis des outils informatiques soit classée en rang 1 ou 2 par si peu de répondants - moins de 7 % - révèle, *a contrario*, la confiance des acteurs du notariat dans les documents électroniques. Ce sentiment est tout à fait favorable à la réalisation de l'objectif zéro papier.

En revanche, toutes les autres réponses attestent des vertus cardinales reconnues au papier et laissent donc entrevoir les entraves que rencontre cet objectif. Au papier sont associés deux avantages fondamentaux. Le premier est le confort, tant dans la lecture du document, que pour le retrouver plus facilement ; or, on sait à quel point il est ardu de modifier des comportements qui reposent sur des raisons de commodité. Le second avantage prêté au papier réside dans la sécurité, en ce qu'il évite non seulement de commettre des erreurs, mais aussi de perdre des documents ; or, la sécurité étant consubstantielle à l'activité notariale, il est douteux que l'éradication complète des pratiques qui la placent au plus haut niveau soit souhaitable.

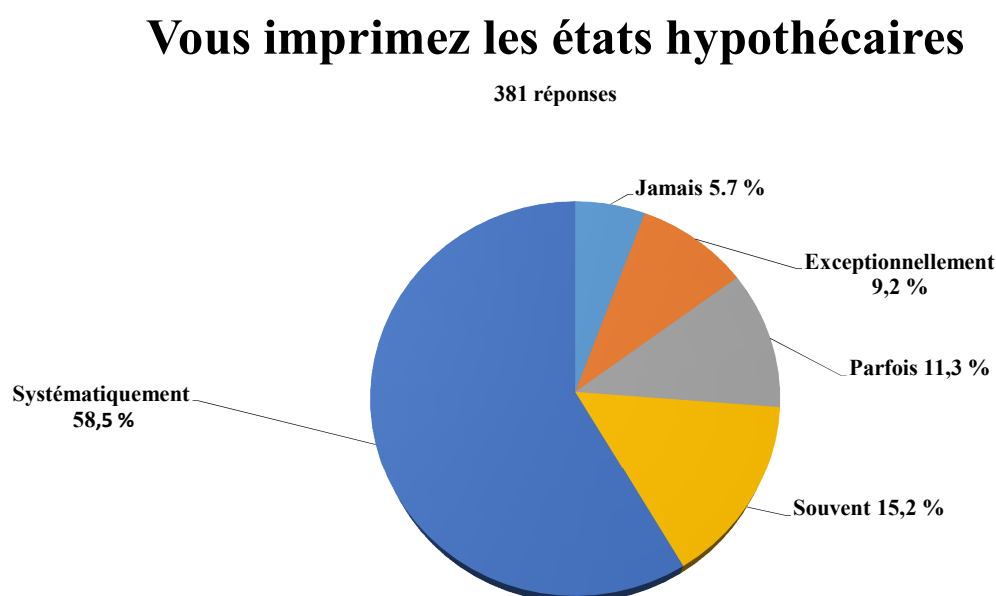
Si la réalisation de l'objectif zéro papier nous paraît compromise, c'est encore parce que 186 personnes sur 421 répondants, soit 44 %, ont expliqué l'impression des documents électroniques par le respect d'un processus défini au sein de l'office. Cela montre qu'il existe une véritable politique tournée vers le papier et que la politique inverse du zéro papier se développera sans doute avec peine, à tout le moins avec lenteur.

Ces perspectives, somme toute peu convergentes avec les évolutions souhaitées par les instances, sont plus accréditées encore par les résultats portant sur l'impression des états hypothécaires.

2. Impression des états hypothécaires

A la question « Imprimez-vous les états reçus des services de la publicité foncière ? », les réponses apportées par les 381 personnes se disant concernées (sur 420, soit 90,7 %) confortent manifestement la prépondérance du papier. De fait, les comportements variables, exprimés par la réponse « parfois », sont ici très faibles (11,3 %) ; les pratiques plus catégoriques, donc plus significatives, sont très majoritairement orientées vers l'impression - plus de 80 % en faveur du « souvent » ou « systématiquement », cette dernière fréquence représentant à elle seule 58,5 % des réponses (graphique 7)¹.

Graphique 7

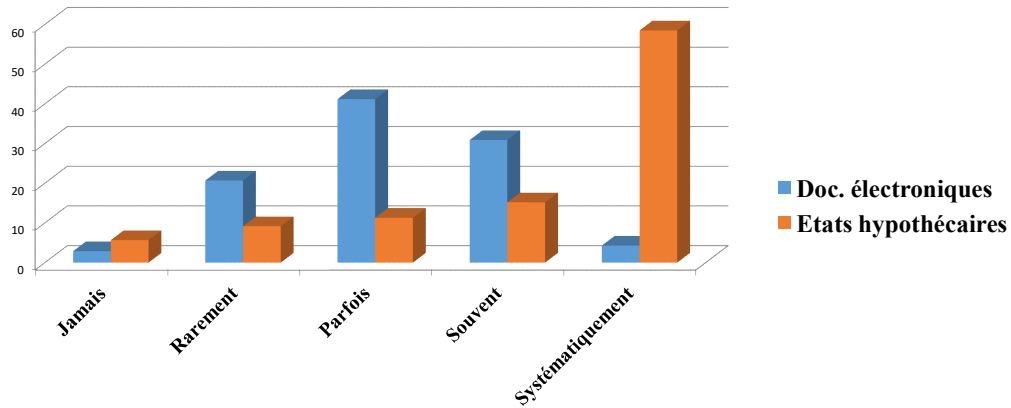


Ces données quantitatives propres aux états hypothécaires sont profondément différentes de celles relatives à l'impression en général, puisqu'il y a près de 14 fois plus d'impressions des états reçus des SPF par Télé@ctes que d'autres documents électroniques (graphique 8).

¹ Si les taux sont relativement homogènes entre les différentes fonctions concernées, quelques originalités méritent toutefois d'être relevées. Les impressions systématiques ou fréquentes des états hypothécaires sont inférieures à la moyenne chez les formalistes (43 %) ; les caissiers-taxateurs (54,5 %) et les notaires salariés (60,3 %). Elles sont supérieures à la moyenne chez les notaires stagiaires (96,4 %).

Graphique 8

Comparaison impression documents électroniques / états hypothécaires



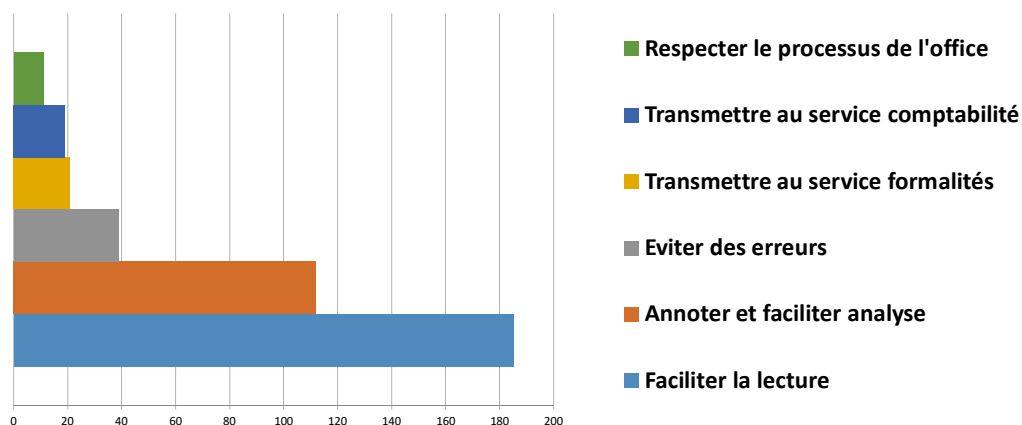
Cela reflète vraisemblablement les particularités des états hypothécaires tenant à leur complexité, voire à leur illisibilité en la forme et sur le fond, et aux risques juridiques majeurs que les erreurs les concernant peuvent emporter - refus ou rejet de la publicité ; inopposabilité ou nullité de l'acte ; responsabilité du notaire.

Ces hypothèses explicatives ont été confirmées par les réponses à la question « Pourquoi imprimez-vous les états reçus du service de la publicité foncière ? » Alors que cette question était facultative et qu'aucune proposition de réponse n'était adjointe, 321 notaires et collaborateurs parmi les 359 qui se sont déclarés concernés (89, 4 %) ont rédigé leur avis, de manière très détaillée pour beaucoup, ce qui est le signe évident de l'intérêt de la profession pour les activités en lien avec la publicité foncière. Il ressort de l'ensemble de ces réponses libres les raisons suivantes (graphique 9).

Graphique 9

Pourquoi imprimez-vous les états hypothécaires ?

321 réponses



L'impression des états hypothécaires repose sur trois raisons principales.

D'abord, la facilité de lecture, autrement dit la meilleure lisibilité des documents papier (raison citée 185 fois, ce qui représente plus d'une réponse sur deux) ; une dizaine de répondants a critiqué, corrélativement, l'inintelligibilité des états hypothécaires depuis la création du fichier informatique FIDJI, au motif que l'ordre chronologique des diverses opérations sur l'immeuble n'y serait pas respecté et que les divisions parcellaires seraient illisibles.

La deuxième raison essentielle apparaissant dans environ un tiers des réponses réside dans l'annotation manuscrite des états hypothécaires, sous forme de pointages, surlignages, explications personnelles¹ (cités 77 fois, souvent avec la précision du caractère complexe et/ou volumineux de l'état). Il est fréquemment ajouté que l'analyse s'en trouve facilitée (raison citée 35 fois ; le caractère volumineux et/ou complexe de l'état hypothécaire est ici mis en avant), non seulement dans le dossier en cours, et ce par les différents intervenants au sein de l'office, mais également lors des vérifications à opérer dans un dossier ultérieur portant sur le même immeuble. Il est encore souvent mentionné que l'impression des états hypothécaires évite ainsi des erreurs (39 fois, soit 12,1 %).

¹ Exemples de réponses libres justifiant l'impression des états hypothécaires : « Permet de surligner (i) les éléments nécessaires à la publicité foncière de l'acte à régulariser (effet relatif, EDD RCP et modificatifs), (ii) les actes publiés relatifs à des servitudes, inscriptions hypothécaires notamment, ... » ; « Faire des annotations, de numérotter des actes, de rayer des inscriptions périmées dont la mention de radiation figure 6 pages après, de mettre des alertes sur les correspondances cadastrales en cas de nouvelle numérotation... » ; « Pour pouvoir surligner les éléments importants lors du contrôle avant signature avec les données de mon acte ».

La troisième raison principalement citée réside dans la transmission des états imprimés, déjà annotés et vérifiés, au service des formalités (raison citée 21 fois¹) et au service comptabilité (raison citée 19 fois²), dans le respect d'une procédure interne (raison citée 11 fois). Ces réponses sont très éclairantes, car elles révèlent le circuit qu'emprunte le papier au sein des offices. Elles expliquent en outre des résultats en apparence étonnants, à savoir que les formalistes et les caissiers-taxateurs impriment beaucoup moins souvent que la moyenne les états reçus des SPF. S'il en va ainsi, c'est donc parce que ces documents ont déjà été imprimés par les intervenants précédents et que des « pochettes » de documents papier circulent au sein des offices. Compte tenu de ces interactions très fortes entre les différents membres des études, il est nécessaire de relativiser les données quantitatives fondées sur la fonction exercée, car elles ont tendance à occulter la collaboration entre les différents professionnels et le fait que les comportements des uns influent sur ceux des autres.

D'autres enseignements peuvent être tirés des données qualitatives inscrites dans les 321 réponses libres portant sur l'impression des états hypothécaires. Effectivement, ces réponses mettent en exergue les vertus du papier - lisibilité, sécurité, traçabilité, fluidité dans les transmissions internes - que devraient également présenter les documents électroniques pour que l'objectif zéro papier puisse être atteint.

Dans cette optique, des améliorations techniques mériteraient d'être apportées aux logiciels traitant les états hypothécaires. En s'inspirant de ce que l'on peut faire aisément sur papier, il s'agirait d'ajouter des fonctionnalités aux logiciels de rédaction d'actes ou de créer des logiciels spécifiques pour annoter facilement les documents électroniques, les reconfigurer dans un ordre logique et pouvoir enregistrer l'ensemble de ces ajouts et modifications afin qu'ils puissent être réutilisés par d'autres acteurs et dans d'autres dossiers. Un tel suivi serait encore plus profitable dans le cadre de l'accès direct des notaires au fichier immobilier (ANF), puisqu'il limiterait les risques d'erreurs dans la recherche et l'interprétation des fiches du stock.

Notons que les données qualitatives recueillies au sujet des états hypothécaires légitiment l'exclusivité reconnue aux notaires dans ce nouvel accès direct au fichier immobilier ; elles sont en outre de nature à rassurer ceux qui voient dans l'ANF une source de nouvelles responsabilités. En effet, le nombre de réponses détaillées aux questions afférentes aux états hypothécaires exprime l'attention portée à ces documents au sein des offices. Surtout, la maîtrise des états hypothécaires par les notaires et leurs collaborateurs est accréditée par les réponses soulignant les lectures et analyses minutieuses, animées par la préoccupation de ne commettre aucune erreur, ainsi que les vérifications successives opérées par différents membres de l'office.

¹ Exemples de réponses libres justifiant que les états hypothécaires soient imprimés : « Dans le cadre de la procédure de l'Office, ils doivent être insérés dans la pochette minute pour les formalités » ; « En cas d'inscription hypothécaire pour en faire une alerte papier puis le remettre au service chargé des mainlevées ».

² Exemple de réponse libre : « Notre procédure interne prévoit la remise physique de l'état hypothécaire au service comptable avec annotations (RAS/ inscription...) ».

Notre enquête fournit donc d'importantes informations et explications sur les pratiques notariales relatives à l'usage du papier et des documents électroniques. Elle met par ailleurs en lumière l'appréciation que les différents acteurs des offices portent sur le passage du papier à l'électronique.

B. Les perceptions

Les perceptions de la dématérialisation ont été interrogées en s'attachant aux effets du passage du papier à l'électronique dans le cadre de trois types d'activités notariales : la préparation des actes, la signature et les formalités postérieures. Trois questions facultatives ont ainsi été posées pour déterminer si la complexité des tâches, la durée des tâches, le besoin de concentration et le risque d'erreurs ont été augmentés ou bien réduits ou encore non modifiés¹.

S'agissant de la préparation des actes notariés (à laquelle plus de 70 % des répondants ont déclaré participer : 310/421, soit 73,6 %), les effets du passage du papier à l'électronique sont appréciés de manière essentiellement négative (graphique 10). De fait, près de 300 personnes se sont prononcées² et la majorité d'entre elles a considéré que cette évolution technologique a entraîné :

- une complexification des tâches (41 %, soit près du double des répondants ayant retenu une simplification : 21 %) ;
- un ralentissement des tâches (46 %, contre 35 % en faveur d'un gain de temps) ;
- une augmentation du besoin de concentration (50 %, alors que la réduction n'a été choisie que par 5 % des répondants) ;
- une augmentation du risque d'erreurs (la stabilité est certes ici majoritaire - 45 % - mais l'augmentation a été deux fois plus citée que la réduction - 37 % vs 17 %).

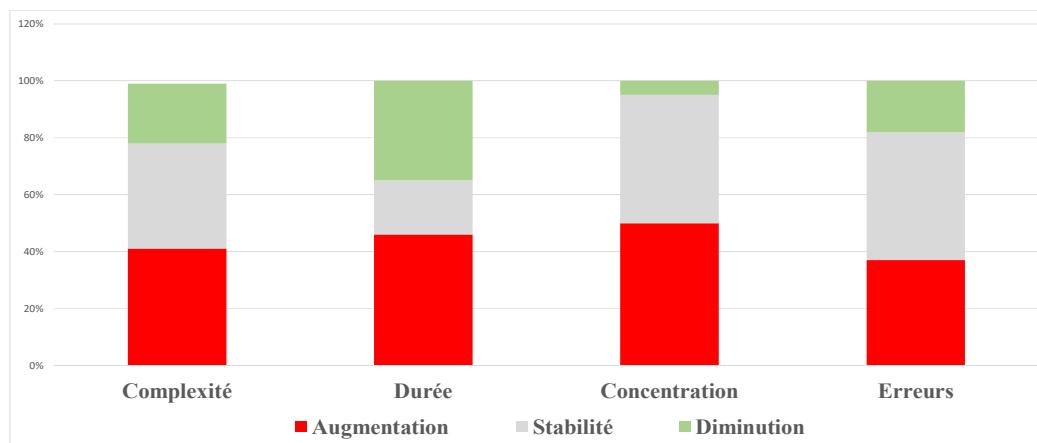
¹ Les questions portaient en outre sur la diversité des tâches. Les résultats relatifs à cet *item* ne seront pas présentés ici car des interprétations opposées peuvent être associées à cette diversité - amélioration ou, au contraire, dégradation des conditions de travail.

² Aucun archiviste, ni caissier-taxateur ou autre cadre n'a répondu. Les formalistes ont très peu répondu (4/22). Seuls 38 des 64 notaires répondants ont renseigné cette question.

Graphique 10

Effets de la dématérialisation sur la préparation des actes

276 à 293 réponses



A la lumière de ces résultats, les vertus de simplicité et de rapidité, habituellement prêtées au numérique, se trouvent donc démenties et la sécurité qui pourrait lui être associée fait également défaut.

Il convient de souligner que les inconvénients de la dématérialisation ont été relevés dans une moindre mesure par les assistants¹ et les notaires stagiaires². Ils l'ont été davantage que la moyenne par les notaires assistants non habilités³ et plus encore par les notaires associés ou individuels (deux tiers d'entre eux ont ainsi privilégié la complexification et le ralentissement des tâches⁴).

Lors des rendez-vous de signature (auxquels plus de la moitié des répondants ont déclaré participer : 217/421, soit 51, 5 %), les conséquences positives de cette mutation technologique ont été davantage sélectionnées (graphique 11). En effet, environ 200 personnes ont répondu à la question⁵ et la majorité a estimé que, lors de la signature, le passage du papier à l'électronique :

- a simplifié les tâches (45 %, soit le double des répondants ayant retenu une complexification : 23 % ; ces résultats sont parfaitement l'inverse de ceux portant sur la préparation de l'acte) ;

¹ Complexité des tâches : réduite 38 % ; augmentée : 23 %. Besoin de concentration réduit : 14 %. Risque d'erreurs : réduit 28 % ; augmenté 17 %

² Durée des tâches : augmentée 20 % ; non modifiée 12 % ; réduite 68 %.

³ Complexité des tâches réduite : 8 %. Durée des tâches augmentée : 56 %. Besoin de concentration augmenté : 62 %

⁴ Complexité des tâches : augmentée 66 % ; non modifiée 21 % ; réduite 13 %. Durée des tâches : augmentée 67 % ; non modifiée 21 % ; réduite 13 %. Besoin de concentration : augmenté 61 % ; non modifié 37 % ; augmenté 3 %.

⁵ N'ont pas du tout répondu les archivistes, les caissiers-taxateurs, les autres cadres et les formalistes. Un seul assistant sur 61 répondants a renseigné cette question. Un tiers des clercs de notaires non habilités (27/64) et la moitié des notaires assistants non habilités (23/44) ont répondu.

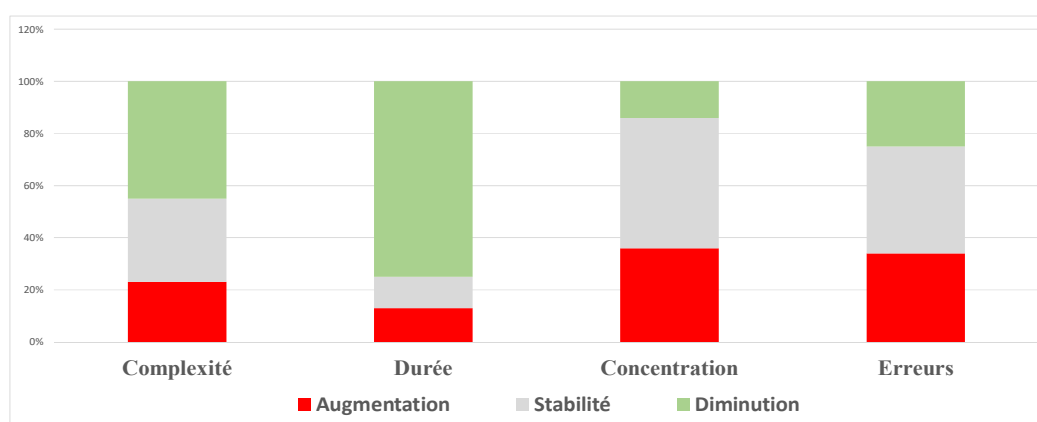
- a réduit la durée des tâches (75 %, soit le quintuple du pourcentage attaché à l'augmentation de la durée : 13 %) ;

- n'a modifié, ni le besoin de concentration, ni le risque d'erreurs. Toutefois, pour chacun de ces deux *items*, l'augmentation a été plus retenue (36 % ; 34 %) que la réduction (14 % ; 25 %).

Graphique 11

Effets de la dématérialisation sur la signature des actes

198 à 205 réponses



Au stade de la signature, les avantages de la dématérialisation l'emportent donc sur ses inconvénients, ce qui conforte les principaux atouts reconnus couramment à l'AAE : sa simplicité et les gains de temps qu'il autorise, grâce notamment à la dispense de paraphe de chaque annexe.

Cependant, il est important de relever certaines disparités liées à la fonction exercée¹. Ainsi, les notaires individuels et associés se montrent, ici encore, plus critiques, puisqu'ils sont plus nombreux que la moyenne à relever une complexification des tâches (32 %), un ralentissement de la signature (22 %), un besoin de concentration accru (48 %) et une augmentation du risque d'erreurs (41 %). Ces résultats dénotent singulièrement avec les raisons avancées pour ne pas utiliser l'AAE. Rappelons, en effet, qu'aucun notaire n'a classé la réticence à instrumenter par voie électronique parmi les trois principales causes de non-recours à l'AAE. Cette distorsion est sans doute le signe d'une adhésion globale à l'AAE, mais de réserves sur certaines de ses propriétés techniques, qui pourraient être améliorées dans la perspective du 100 % AAE.

¹ Ceux qui retiennent plus que la moyenne les avantages de l'AAE sont les notaires assistants non habilités (complexité des tâches réduite : 61 %). Sont plus critiques que la moyenne les clercs de notaires non habilités (complexité des tâches augmentée : 35 %).

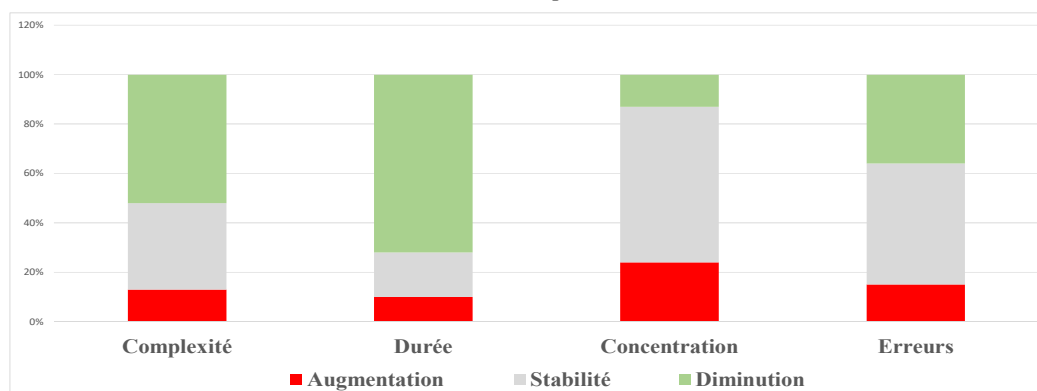
Concernant enfin les formalités postérieures (auxquelles environ un tiers des répondants ont déclaré prendre part : 155/421, soit 36,8 %), la perception du passage du papier à l'électronique est globalement positive (graphique 12)¹. Effectivement, environ 130 réponses ont été apportées² et la majorité a retenu :

- une simplification des tâches (52 %, soit quatre fois plus que les réponses en faveur de la complexification : 13 %) ;
- une réduction de la durée des tâches (72 % ; six fois moins de répondants ont choisi la proposition inverse : 11 %) ;
- l'absence de modification du besoin de concentration (63 %) et du risque d'erreurs (49 %), celui-ci étant toutefois jugé plus souvent réduit qu'augmenté (36 % *vs* 15 %).

Graphique 12

Effets de la dématérialisation sur les formalités postérieures

115 à 123 réponses



C'est ainsi au stade des formalités postérieures que les avantages de la dématérialisation, en termes de simplicité, de rapidité et de sécurité, sont le plus cités et que ses inconvénients le sont le moins³. Les

¹ Néanmoins, des variations s'observent eu égard à la fonction exercée. Les vertus de l'électronique ont été surtout retenues par les archivistes (complexité des tâches réduite : 67 % ; durée des tâches réduite : 100 % ; risque d'erreurs réduit : 100 % ; seul le taux relatif à l'augmentation du besoin de concentration est supérieur à la moyenne : 67 %). À l'inverse, les caissiers-taxateurs ont plus cité que la moyenne les inconvénients du passage à l'électronique au stade des formalités postérieures (complexité des tâches augmentée : 33 % ; durée des tâches augmentée : 33 % ; besoin de concentration augmenté : 50 % ; risque d'erreurs augmenté : 50 %).

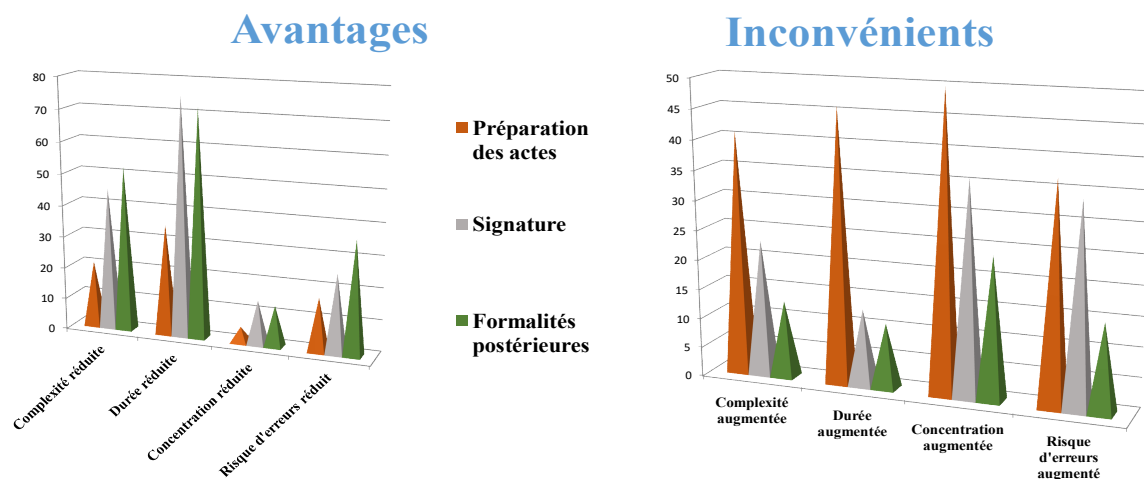
² Ont peu répondu les notaires salariés (10/59), les notaires stagiaires (5/29), les notaires assistants habilités (3/15), les caissiers-taxateurs (6/27) et les notaires assistants non habilités (11/44). Environ un tiers des notaires associés et individuels (20/64) ont renseigné cette question, sur laquelle la majorité des formalistes (18/22) se sont prononcés.

³ Le cumul des résultats relatifs aux quatre *items* - complexité, durée, concentration, erreurs - aboutit à 173 % d'avantages et 63 % d'inconvénients.

avantages l'emportent aussi largement sur les inconvénients lors des rendez-vous de signature¹. En revanche, c'est au sujet de la préparation des actes que la perception du passage du papier à l'électronique est nettement négative².

Graphique 13

Perception de la dématérialisation dans trois types d'activités notariales



La comparaison entre ces trois stades de la vie de l'acte notarié (graphique 13) permet d'identifier le type d'activités, et par là même d'acteurs, vers lesquels pourraient être concentrés les efforts pour faire évoluer les pratiques et les perceptions en faveur du 100 % AAE et du zéro papier.

Reste à éprouver la légitimité et l'opportunité de tels objectifs. D'autres volets de notre recherche s'y emploieront.

¹ 159 % d'avantages et 106 % d'inconvénients.

² 174 % d'inconvénients et 78 % d'avantages.

CHAPITRE 5 :

LA RELATION CLIENT A DISTANCE

Corine DAUCHEZ,
maître de conférences en droit privé,
Université Paris Nanterre,
CEDCACE (EA 3457),
c.dauchez@parisnanterre.fr

Le développement de la société de l'information transforme toutes les relations sociales, qu'elles ressortent à la vie civile ou professionnelle des individus. Les exemples sont pléthoriques : il n'y a qu'à songer à la dématérialisation des relations des administrations avec les citoyens, des enseignants avec les étudiants, des médecins avec les patients, des banquiers avec les clients... Sans surprise, les notaires sont, eux aussi, confrontés à la mutation technologique des relations qu'ils entretiennent avec leurs clients. Les nouveaux outils ne leur permettent plus seulement de communiquer des informations aux clients et/ou d'échanger avec eux des documents ou pièces par mails, mais de digitaliser une partie de leurs pratiques afin de permettre l'exercice de leur métier à distance des clients, c'est-à-dire sans qu'il soit nécessaire de les rencontrer physiquement, tout en les intégrant davantage dans les tâches accomplies au sein des offices. Le travail réalisé habituellement dans les offices peut ainsi, sous l'influence des nouvelles technologies, être « partagé » avec les clients, autrement dit « externalisé » chez le client.

Le notariat, toujours à la pointe de l'innovation technologique, s'est emparé du sujet. La digitalisation de la relation client s'inscrit naturellement dans le cadre du Plan National d'Actions (PNA), engagé en 2016, dont l'idée clef est de mettre le client au centre de la stratégie digitale des notaires : le client digitalise ses pratiques, le notaire doit donc accompagner ce mouvement et mettre l'accent sur la digitalisation de sa relation avec le client. La profession s'est d'ailleurs mobilisée à la fin de l'année 2018 en organisant, à l'échelle nationale, une « Journée de la relation client » à destination des notaires et de leurs collaborateurs, en vue de s'adapter davantage aux attentes des clients et de leurs pratiques digitales. Le chantier de la digitalisation de la relation client est donc ouvert. Des outils, dont la visioconférence actuellement en cours de déploiement sur tout le territoire, ont d'ores et déjà été créés par le notariat et mis à disposition de la clientèle. Pour autant, le mouvement de transformation digitale pousse à introduire encore plus d'innovations.

La recherche « Notariat et numérique » vise à identifier les pratiques numériques des acteurs du notariat, tout autant qu'à déterminer et discuter les enjeux fondamentaux de la transformation digitale du notariat. Une partie du questionnaire « Acteurs » adressé aux notaires et collaborateurs des Hauts-de-Seine a été

consacrée à la relation client à distance. Sans porter d'appréciation sur l'opportunité de la digitalisation de la relation client, ni prétendre à l'exhaustivité, la présente étude a pour objet de présenter les premiers résultats de l'enquête « Notariat et numérique » sur certaines des questions relatives à la relation client à distance posées aux acteurs du 92. Après quelques observations générales (I), seront exposées les premières analyses des réponses aux questions sélectionnées pour être l'objet de la présente étude. Ces questions concernent soit la préparation de l'acte, phase d'attente au cours de laquelle le dossier du client est constitué, soit la conclusion de l'acte en vue de laquelle un rendez-vous de signature est organisé. Il sera démontré qu'au cours de ces deux phases, le numérique vient bousculer les tâches de travail accomplies au sein des offices, toutes articulées autour de ce que l'on nomme usuellement en pratique le « dossier client » (II) et le « rendez-vous de signature » (III).

I – Observations générales

Seront d'abord exposés les questions choisies ainsi que leurs répondants (A), puis les résultats d'une question générale sur la relation client destinée à recueillir la perception générale des acteurs interrogés sur l'effet du développement du numérique sur leurs relations avec les clients (B).

A - Les questions choisies et les répondants

Douze questions relatives à la relation client à distance ont été sélectionnées. Parmi elles, sept étaient obligatoires. Elles ne s'adressaient pas nécessairement à tous les individus concernés par le questionnaire : trois questions ont été posées à tous, tandis que trois autres s'adressaient seulement à ceux qui avaient préalablement indiqué « être en relation avec la clientèle ». Une question sur l'utilisation des plateformes créées par des *start-up* pour le traitement des dossiers immobiliers a été posée aux seuls acteurs qui avaient précédemment répondu « travailler au service des actes courants ou dans le domaine de l'immobilier institutionnel ou complexe ou la négociation/gestion locative ». Pour ces sept questions, les réponses n'étaient pas libres ; un choix de « réponse à cocher » était proposé.

Les cinq questions restantes étaient facultatives. Pour chacune, un champ de réponse libre pouvait être rempli par les répondants. Trois d'entre elles étaient liées à des questions obligatoires qu'elles permettaient de préciser.

Les questions obligatoires posées à tous ont naturellement recueilli un plus grand nombre de réponses. Les questions facultatives donnant lieu à des réponses libres ont cependant suscité l'intérêt des répondants qui les ont souvent rédigées de manière détaillée. Les résultats à cet égard sont globalement homogènes, ce qui témoigne d'un véritable intérêt de l'ensemble des répondants pour les questions posées. Les tableaux ci-dessous reproduisent les différentes questions traitées et précisent pour chacune le nombre de répondants. Pour le traitement des résultats, le nombre des répondants indiqué dans les différents tableaux et graphiques est parfois expurgé du nombre des répondants ayant indiqué être « sans avis » ou « non concernés » ou

encore appartenant à une catégorie d'acteurs non pertinente et trop faiblement représentée, notamment la catégorie « Autre ». Il est rappelé que seuls les 421 questionnaires complets reçus par l'équipe de recherche ont servi de base audit traitement. En outre, il est précisé que dans les graphiques destinés à analyser les résultats par fonction, insérés au fur et à mesure des développements, les fonctions ont été classées de gauche à droite par ordre décroissant du nombre de répondants à la question au regard de la fonction considérée ; les catégories qui ont le plus répondu se trouvent ainsi positionnées à l'extrémité gauche du graphique.

Questions posées à tous

(O : question obligatoire / F : question facultative)

O/F	Intitulé de la question	Nombre de répondants
O	Diriez-vous que le développement du numérique a produit les effets suivants sur la qualité de vos relations avec les clients ? Réponses proposées : relation avec les clients améliorées, non modifiées, dégradées, non concerné	394
O	Diriez-vous que le numérique accroît la collaboration des clients ? Réponses proposées : oui, non, sans avis	354
F	Selon vous, quels sont les avantages de visioconférence ? Réponse libre	130
F	Selon vous, quels sont les inconvénients de visioconférence ? Réponse libre	104
O	Selon vous, la signature d'actes authentiques électroniques entièrement à distance (sans que les clients soient en présence physique des notaires) est-elle souhaitable ? Réponses proposées : oui, non, sans avis	421
F	Précisez pourquoi. Réponse libre	82

Questions posées aux répondants ayant indiqué « être en relation avec la clientèle »

O/F	Intitulé de la question	Nombre de répondants
O	Avec les clients, recourez-vous à un espace de travail dématérialisé ? Réponses proposées : jamais, rarement, souvent, systématiquement	373
O	Souhaitez-vous que les clients collaborent davantage, par voie numérique, à la constitution de leurs dossiers ? Réponses proposées : oui, non, sans avis	274

F	Précisez votre réponse. Réponse libre	72
O	Souhaitez-vous que le numérique permette aux clients de suivre davantage leurs dossiers ? Réponses proposées : oui, non, sans avis	272
F	Précisez votre réponse. Réponse libre	65

Question posée aux répondants ayant indiqué « travailler au service des actes courants ou dans le domaine de l'immobilier institutionnel ou complexe ou la négociation/gestion locative »

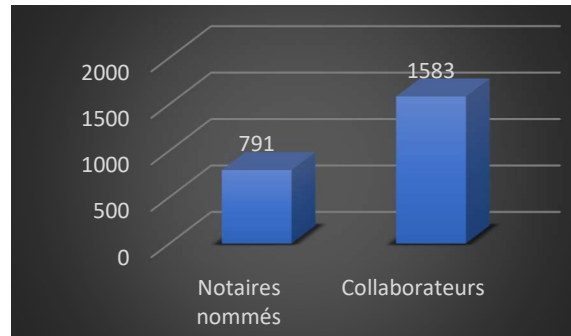
O/F	Intitulé de la question	Nombre de répondants
O	Pour le traitement des dossiers immobiliers, recourez-vous à des plateformes collaboratives créées par des <i>start up</i> ? Réponses proposées : jamais, rarement, souvent, systématiquement	286

Le nombre et la qualité des réponses obtenues témoignent de la forte mobilisation des notaires mais aussi des collaborateurs sur les questions relatives à la relation client à distance. Cette importante participation des collaborateurs mérite d'être soulignée. En effet, une enquête dont les résultats ont été récemment publiés indique que les collaborateurs ne se sentent pas concernés par la transformation digitale de la relation client¹. A l'inverse, notre enquête, certes circonscrite aux acteurs des Hauts-de-Seine, permet d'affirmer que les collaborateurs sont très mobilisés sur la question de la digitalisation de la relation client. Ainsi, pour les six questions obligatoires s'adressant à tous les individus, ainsi qu'à ceux qui avaient répondu « être en relation avec la clientèle », 1583 réponses de collaborateurs ont été obtenues et 791 de la part des notaires nommés² (Graphique n° 1). En moyenne, 236 collaborateurs ont répondu à chacune de ces six questions et 115 notaires nommés (Graphique n° 2). Les collaborateurs représentent donc 67% des répondants à ces questions, tandis que les notaires nommés représentent en moyenne 33% des répondants.

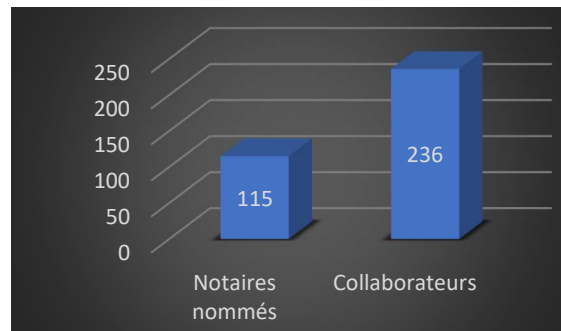
¹ P. Schaller, *Enquête sur le notariat « concentré sur sa tâche de production, plutôt que sur sa relation avec ses clients »*, JCP éd. N 2019, Act. 274.

² La catégorie des notaires nommés est composée des notaires associés, individuels et salariés.

**Nombre de répondants par fonction (notaires nommés/collaborateurs) -
Graphique n° 1**



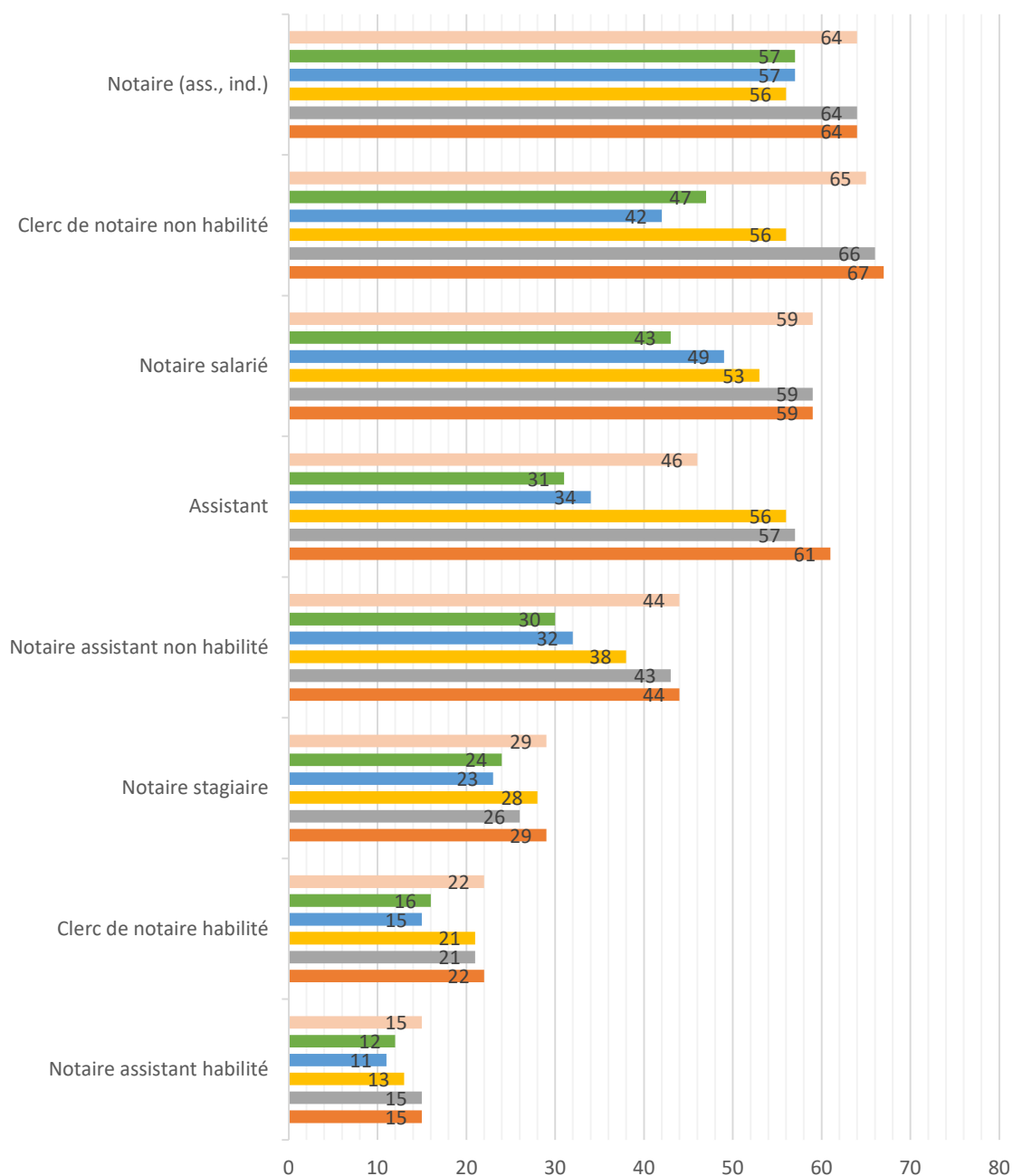
**Moyenne du nombre de répondants par fonction (notaires nommés/collaborateurs) –
Graphique n° 2**



Les résultats permettent également d'établir un classement des répondants par fonction (Graphique n° 3) dans lequel la prime des « répondants les plus nombreux » revient aux notaires et aux clercs de notaires non habilités qui se disputent bien souvent la première place (1^{er} ou 2^{ème} rang suivant les questions). Puis viennent de manière récurrente les notaires salariés, les assistants et les notaires assistants non habilités. Les notaires stagiaires, les clercs de notaires habilités et les notaires assistants habilités ont le moins répondu aux questions posées sur la relation client à distance ; cela peut s'expliquer, s'agissant des deux dernières catégories, par le fait que ces fonctions sont en voie de disparition à la suite de la nouvelle réglementation n'autorisant plus l'habilitation ; le peu de réponses des notaires stagiaires résulte quant à lui du fait que leur nombre est normalement moins élevé que celui des collaborateurs appartenant aux autres catégories. Quant aux collaborateurs des services généraux, ils se sont également mobilisés pour répondre à ces questions. Les caissiers/taxateurs et formalistes sont ainsi parfois venus rivaliser avec les clercs de notaires habilités et ont dépassé en nombre de réponses les notaires assistants habilités. Pour autant, ces collaborateurs, ainsi que les archivistes, ne sont pas, en général, en relation avec la clientèle et sont donc naturellement positionnés en bas de classement (ils n'ont pas été intégrés aux données présentées dans le graphique n° 3). Cela ne veut pas dire pour autant qu'ils ne s'intéressent pas au sujet, ce qui est corroboré par la teneur des réponses libres qu'ils ont adressées.

Nombre de répondants par fonction exercée - Graphique n°3

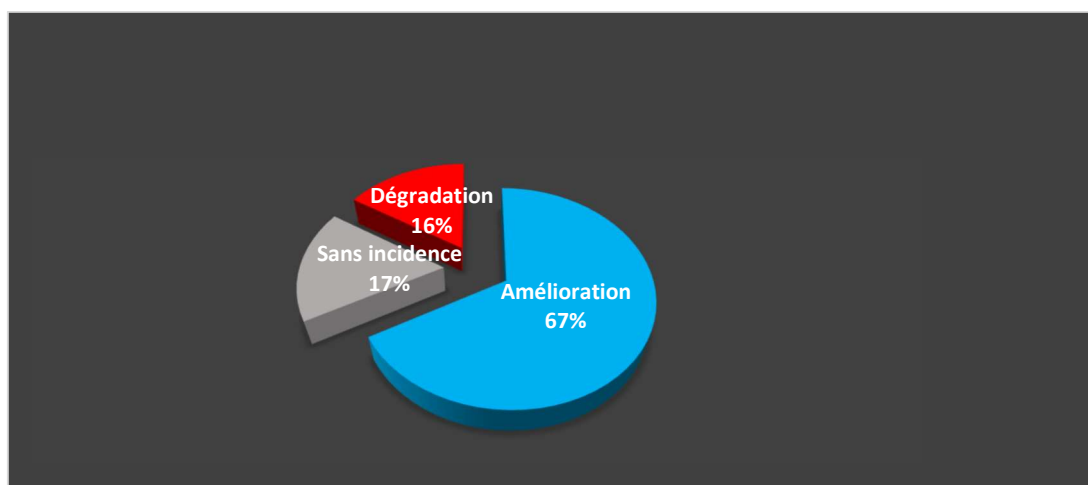
- Avec les clients, recourez-vous à un espace de travail dématérialisé ?
- Souhaitez-vous que le numérique permette aux clients de suivre davantage leurs dossiers ?
- Souhaitez-vous que les clients collaborent davantage, par voie numérique, à la constitution de leurs dossiers ?
- Diriez-vous que le numérique accroît la collaboration des clients ?
- Diriez-vous que le numérique a produit les effets suivants sur la qualité de vos relations avec les clients ?
- Selon vous, la signature d'actes authentiques électroniques entièrement à distance (sans que les clients soient en présence physique des notaires) est-elle souhaitable ?



B - Question générale : « Diriez-vous que le développement du numérique a produit les effets suivants sur la qualité de vos relations avec les clients ? »

394 individus ont répondu à cette question posée à tous. Un choix entre trois réponses était proposé : le numérique a soit amélioré, soit dégradé, soit non modifié les relations avec les clients. 67% des répondants ont estimé que le développement du numérique a amélioré leurs relations avec les clients, tandis que 16% ont indiqué qu'elles se sont dégradées et 17% qu'elles n'ont pas été modifiées (Graphique n° 4). On en déduit que les répondants ont une vision positive de l'influence du numérique sur la qualité de leurs relations avec les clients.

Effet du numérique sur la qualité de la relation avec le client – Graphique n° 4



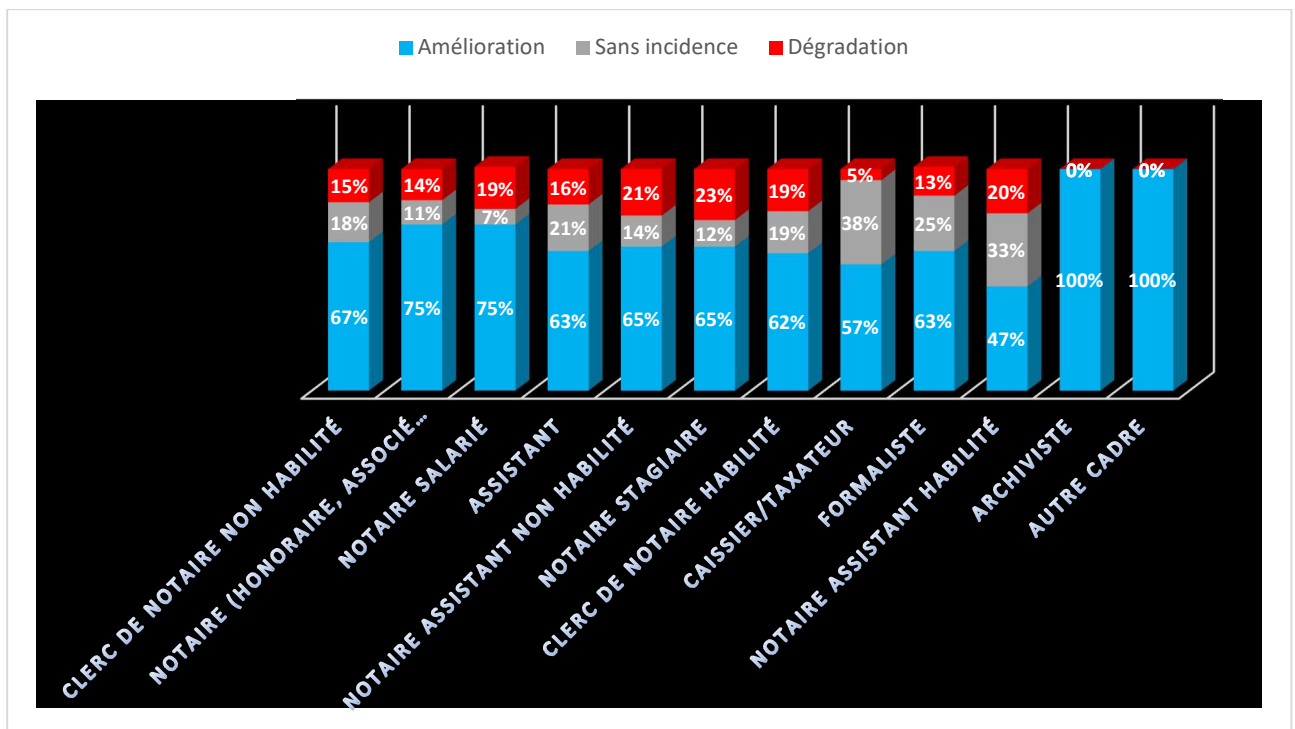
Cette vision positive est commune à toutes les fonctions (Graphique n° 5). Les notaires nommés recueillent les taux les plus forts de satisfaction (75%). Pour les collaborateurs des services généraux, les taux oscillent entre 57% pour les caissiers-taxateurs, 63% pour les formalistes et 100% pour les archivistes (toutefois, les résultats concernant les archivistes ne sont guère exploitables, car seuls deux archivistes ont répondu à la question). Sauf pour les archivistes, ces taux sont très proches de ceux des autres collaborateurs pour lesquels les taux de satisfaction varient entre 62% et 67%. Seul le taux « d'amélioration » de la relation client des notaires assistants habilités (47%) passe en dessous du seuil des 50%. Pour autant, il ne faut pas nécessairement en déduire qu'ils regardent l'irruption du numérique dans la relation client d'un « mauvais œil », puisque seuls 20% d'entre eux estiment que le numérique a dégradé leurs relations avec les clients. Il faut, en effet, prendre également en considération les réponses des 33% de notaires assistants habilités qui considèrent que le développement du numérique n'a eu aucune incidence sur leurs relations avec les clients.

D'une manière générale, tous les taux mesurant la dégradation de la relation client (sauf ceux relatifs aux caissiers/taxateurs et aux archivistes) sont à peu près équivalents : ils varient entre 13% et 23%. On peut en conclure que les répondants, toutes catégories confondues, considèrent globalement que le numérique a amélioré leurs relations avec les clients. La question était cependant générale et ne permettait pas de savoir

quels étaient les outils numériques auxquels pensaient les répondants. En outre, on ne peut exclure que les communications par mails avec les clients, qui permettent également les envois de pièces scannées, aient principalement motivé les réponses car, pour le moment, il n’y aurait que peu d’outils numériques utilisés dans les offices du 92 dans la relation avec les clients (voir *infra*). Les résultats, s’ils ont pour vertu de refléter la perception positive générale des acteurs du numérique sur la qualité de leurs relations avec les clients, doivent donc être observés avec précaution.

Effet du numérique sur la qualité de la relation avec le client

Présentation des résultats par fonction - Graphique n° 5



II – Le « dossier client »

Après la première prise de contact avec le client, s’ouvre une période de constitution du dossier au cours de laquelle les pièces nécessaires à la conclusion de l’acte envisagé sont rassemblées. Traditionnellement, la participation du client se concrétisait par le dépôt des pièces à l’office lors d’un rendez-vous, par des communications téléphoniques et par des envois postaux de pièces ; le client se reposait donc largement sur le travail effectué au sein de l’office. Le notariat est aujourd’hui confronté à de nouvelles formes de collaboration avec le client. Au-delà des échanges par mails, les développements technologiques permettent au client, bien qu’à distance, d’intervenir plus activement ou d’être plus intrusif, c’est selon l’appréciation de chacun. En effet, les notaires et collaborateurs peuvent désormais « partager » leurs tâches de travail avec le

client, qu'il s'agisse de lui permettre de collaborer à la constitution de son dossier (A) ou d'en suivre l'évolution à distance (B). De telles innovations auraient pour vertu de rendre la relation client plus collaborative et transparente. Les inconvénients qu'elles pourraient générer doivent être également soulignés, ce que n'ont pas manqué de faire les acteurs interrogés.

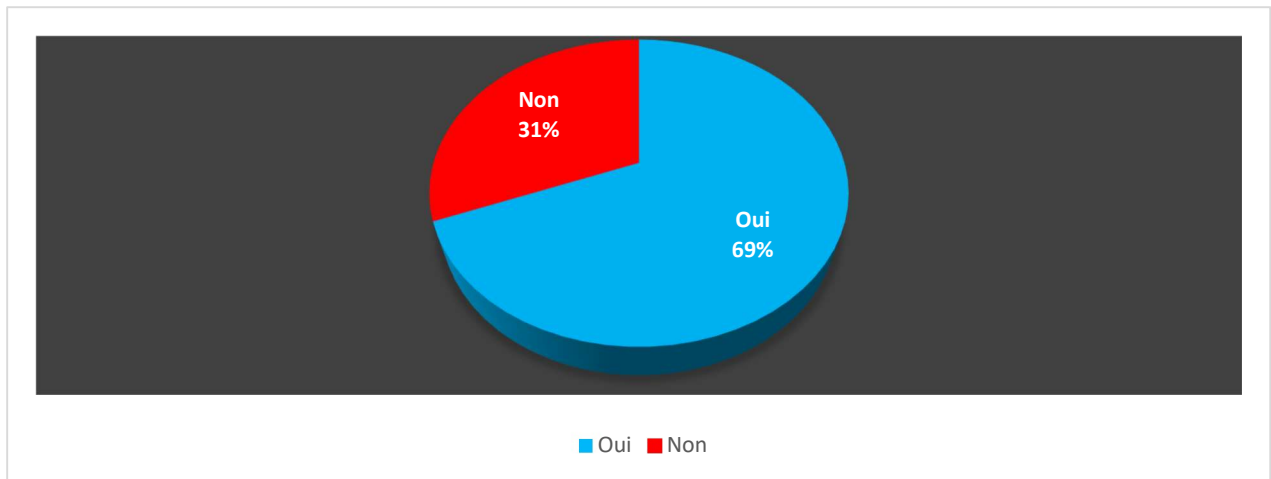
A – La collaboration du client à la constitution de son dossier

Concernant la collaboration du client à la constitution de son dossier par voie numérique, les questions sélectionnées pour cette présentation portent à la fois sur les perceptions (1°) des acteurs du département des Hauts-de-Seine et sur leurs pratiques individuelles actuelles (2°).

1°) Perceptions

Les individus interrogés devaient indiquer si, selon eux, le numérique permettait d'accroître la collaboration des clients. Il s'agissait ici de recueillir l'opinion des acteurs sur « l'effet collaboratif » du numérique, indépendamment de leurs pratiques. Les réponses sont donc nécessairement empreintes de subjectivité, selon que les personnes adhèrent plus ou moins au déploiement des nouvelles technologies dans la société civile en général et dans le notariat en particulier. La question était posée à tous ; 354 individus ont répondu. 69% des répondants ont indiqué que le numérique permettait d'accroître la collaboration des clients (Graphique n° 6).

Diriez-vous que le numérique accroît la collaboration des clients ? – Graphique n° 6

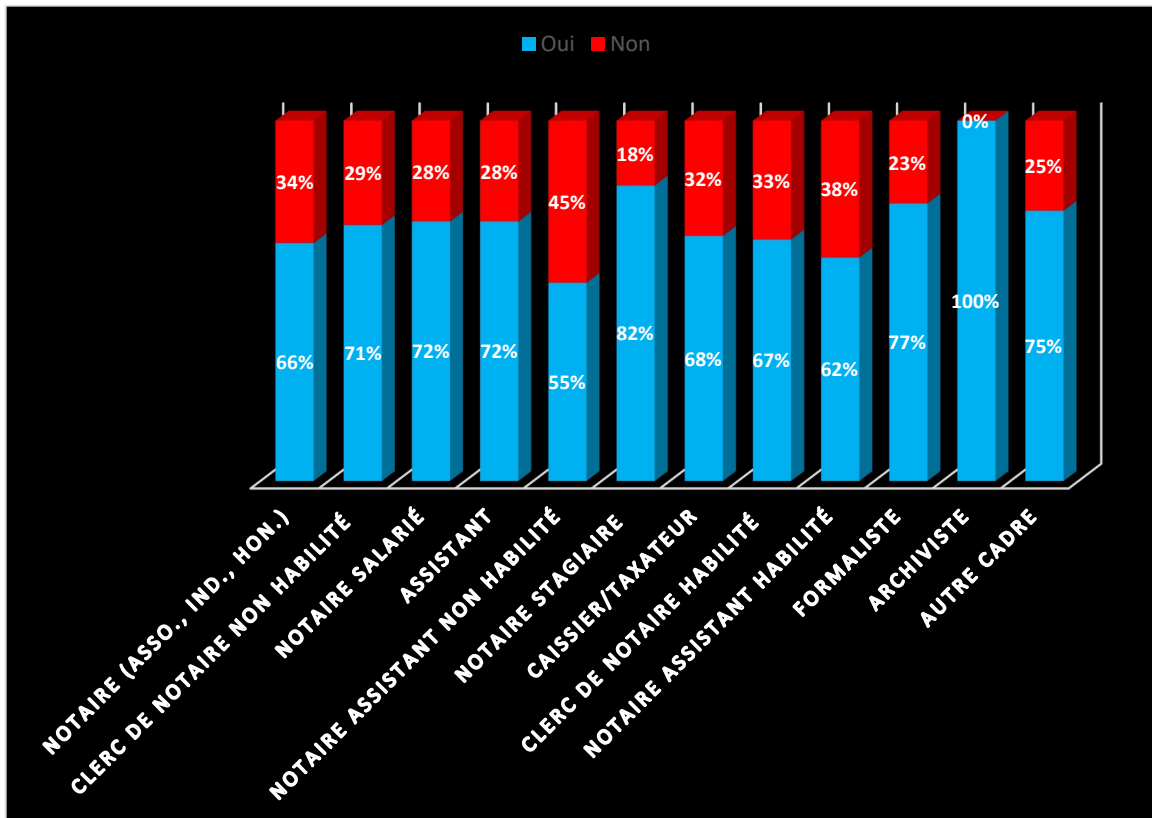


Cette perception de « l'effet collaboratif » du numérique est commune aux acteurs quelle que soit la fonction qu'ils exercent (Graphique n° 7). Si l'on prend les catégories les plus représentatives de répondants (les quatre premières catégories apparaissant à gauche dans le graphique), les réponses tournées vers cet « effet collaboratif » se situent entre 66% et 72%, avec des taux quasi-identiques pour les notaires salariés (72%), les assistants (72%) et les clercs de notaires non habilités (71%). Les notaires suivent de très près (66%). La

catégorie des notaires assistants non habilités est celle qui prête le moins d'effet collaboratif au numérique (55%). Cela ne permet cependant pas d'infirmer l'appréciation générale positive des répondants sur l'effet collaboratif du numérique.

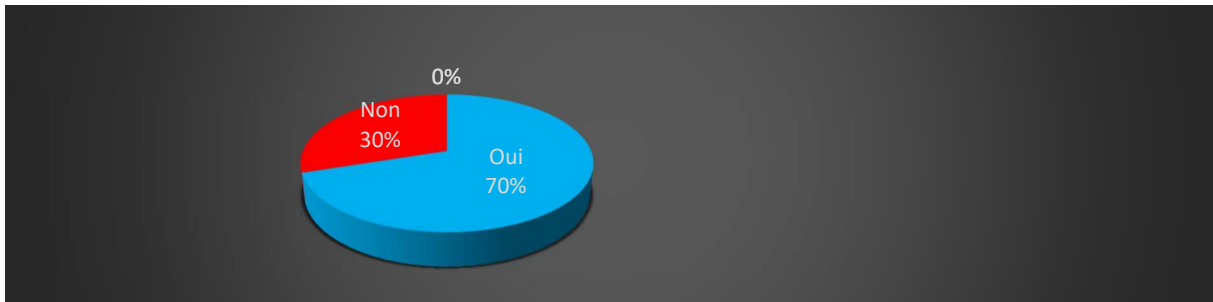
Diriez-vous que le numérique accroît la collaboration des clients ?

Présentation des résultats par fonction - Graphique n°7



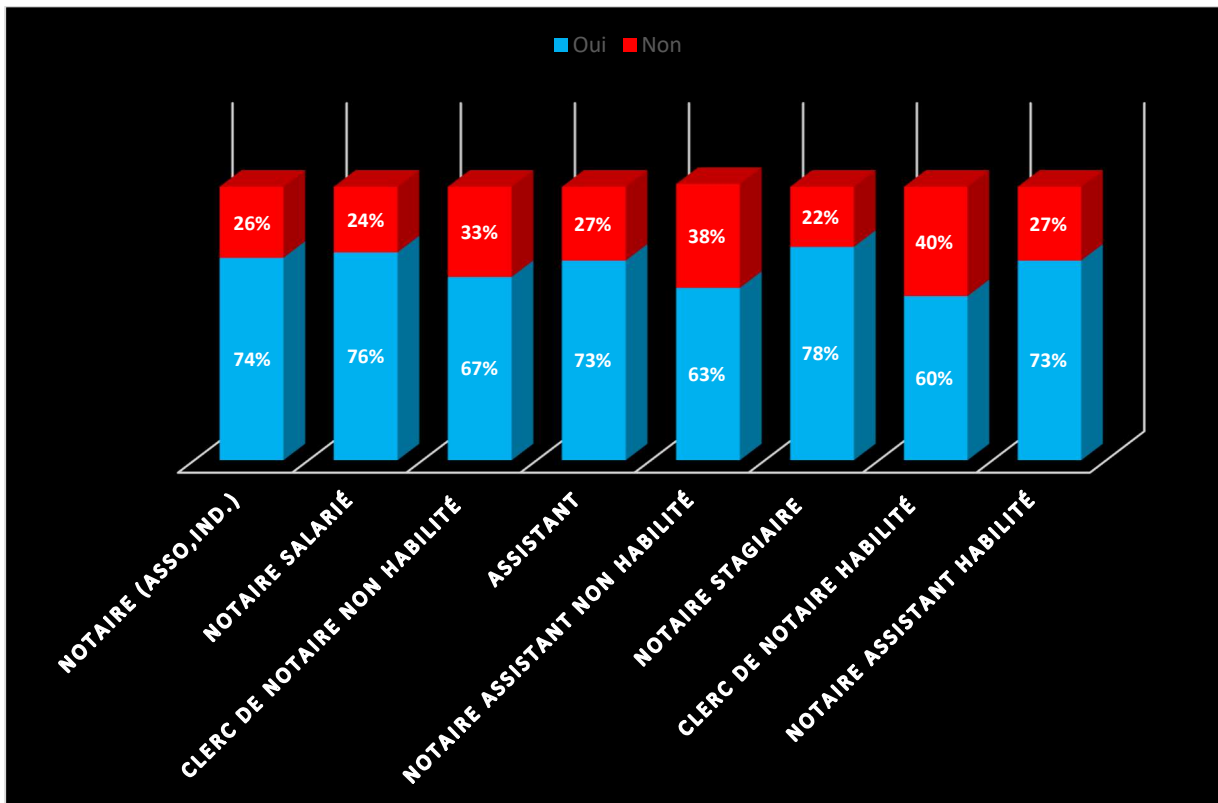
Pour compléter cette première question, les acteurs interrogés devaient indiquer s'ils souhaitent que les clients collaborent davantage, par voie numérique, à la constitution de leurs dossiers. La question était posée à ceux qui avaient répondu « être en relation avec les clients ». 70% des acteurs concernés souhaitent que les clients collaborent davantage, par voie numérique, à la constitution de leurs dossiers, contre 30% qui ne le souhaitent pas (Graphique n° 8). Le résultat obtenu est parfaitement cohérent avec ceux précédemment exposés, à savoir que 69% des acteurs considèrent que le numérique permet d'accroître la collaboration avec les clients et 67% considèrent que le développement du numérique a amélioré leurs relations avec les clients. Au-delà de la proximité des résultats globaux, les résultats par fonction (Graphique n° 9) sont très similaires à ceux obtenus à la question précédente (notons que le nombre de répondants relevant des services généraux et des « autres cadres » n'est pas suffisamment significatif pour être pris en considération). Les résultats sont donc globalement très homogènes.

Souhaitez-vous que les clients collaborent davantage, par voie numérique,
à la constitution de leurs dossiers ? – Graphique n° 8



Souhaitez-vous que les clients collaborent davantage, par voie numérique,
à la constitution de leurs dossiers ? –

Présentation des résultats par fonction - Graphique n° 9



Pour comprendre les raisons de leurs choix, les répondants ont été invités à préciser leur réponse. Les réponses libres à cette question montrent que la collaboration par voie numérique correspond, pour un bon nombre de répondants, au téléchargement des pièces du dossier et au remplissage de la fiche client par le client lui-même avec, suivant les cas, l'intégration de ces informations au logiciel de rédaction d'actes.

La seule justification clairement invoquée par ceux qui ont répondu positivement à la question est le « gain de temps » procuré par cette nouvelle forme de collaboration du client. Dans une plus faible mesure, deux

autres motifs sont évoqués. D'abord, les acteurs soulignent que cette nouvelle attitude permettrait aux clients de mieux comprendre les tâches accomplies au sein des offices ; par conséquent, ils pourraient prendre conscience des difficultés et délais auxquels les notaires et leurs collaborateurs sont parfois confrontés. La participation du client à la constitution de son dossier permettrait ainsi de faire œuvre de pédagogie auprès des clients dont la satisfaction ne pourrait alors qu'être augmentée, d'autant que la participation à la constitution du dossier peut être, en elle-même, une source de satisfaction pour le client, ce qui a été quelque peu souligné. Ensuite, ce nouveau modèle de travail permettrait aux acteurs du notariat de se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée en leur évitant d'accomplir des tâches inutiles ou répétitives. Ces deux derniers arguments sont plus faiblement représentés.

Concernant les arguments avancés par ceux qui ont répondu négativement à la question, celui qui se détache le plus nettement est l'augmentation du « risque d'erreur », de « transmission d'informations erronées ou contradictoires avec celles déjà détenues par l'office » ou encore de perte de contrôle sur les données « si on donne la main aux clients ». Le cadrage des modalités de collaboration du client à la constitution de son dossier, par voie numérique, revêt donc une importance primordiale en termes de sélection des informations et documents à transmettre ainsi que de contrôles avant l'intégration dans le logiciel métier. Il convient par ailleurs de bien mesurer l'importance primordiale que revêt le traitement des données nécessaires à la constitution du dossier par l'office sur la qualité du travail notarial et la responsabilité qui y est attachée. La qualité « des données à l'entrée » de l'acte est certainement le gage de la fiabilité de l'acte, valeur essentielle à l'authenticité.

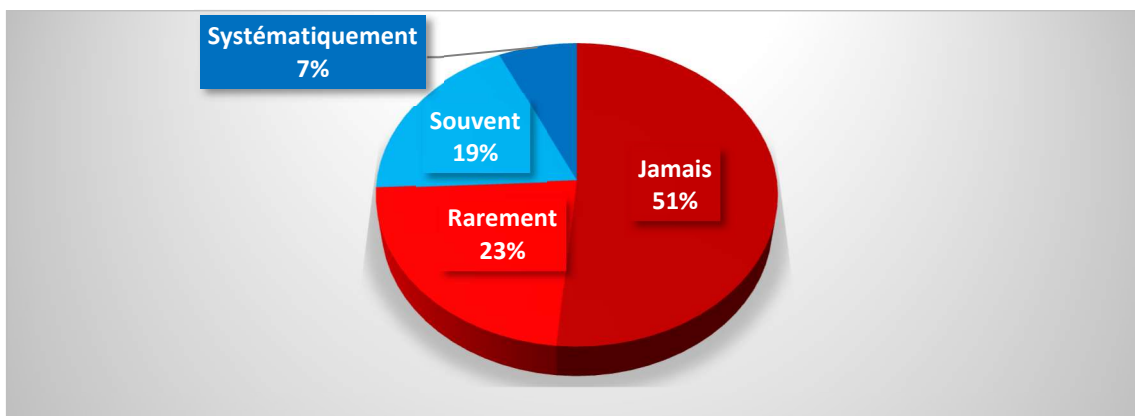
En outre, deux catégories d'arguments sont avancées. La première a trait à l'attitude des clients. Ainsi, il est souligné que les clients « ne fournissent déjà pas facilement les informations par téléphone », qu'ils « devraient mieux collaborer plutôt que d'inonder les boîtes mail de documents et informations », qu'ils « ne maîtrisent pas l'informatique », qu'ils « n'y sont pour le moment pas favorables » ou encore qu'ils « n'ont pas à payer pour remplir des cases »... La seconde catégorie d'arguments intéresse l'accomplissement des tâches de travail. La collaboration des clients par voie numérique entraînerait une « perte de temps », notamment parce que les clients demanderaient des explications sur des documents qu'ils ne comprennent pas. Où l'on voit que l'argument du « gain de temps » avancé pour justifier les réponses positives à cette même question est tout à fait réversible... La collaboration des clients pourrait alors générer une augmentation de la charge de travail des personnes en relation avec les clients pour la constitution de leur dossier. Au-delà de cet aspect pratique également essentiel à la qualité du travail notarial, quelques réflexions indiquent que c'est le métier qui serait même remis en cause par ce transfert de tâches vers le client par le biais du numérique (exemples de remarques : la constitution du dossier fait « partie du métier » ; « nous restons juristes » ou encore « diminution de l'utilité du notaire »).

2°) Pratiques actuelles

Pour appréhender les pratiques actuelles, nous avons demandé aux professionnels des offices s'ils recouraient avec leurs clients à un espace de travail dématérialisé. La question était posée à tous les acteurs ayant répondu « être en relation avec les clients ». Les réponses montrent un faible taux d'intégration de cet outil dans le travail notarial, puisque 51% ont répondu qu'ils n'y recourent jamais et 23% qu'ils y recourent rarement. Seuls 19% indiquent qu'ils y recourent souvent et 7% systématiquement (Graphique n° 10).

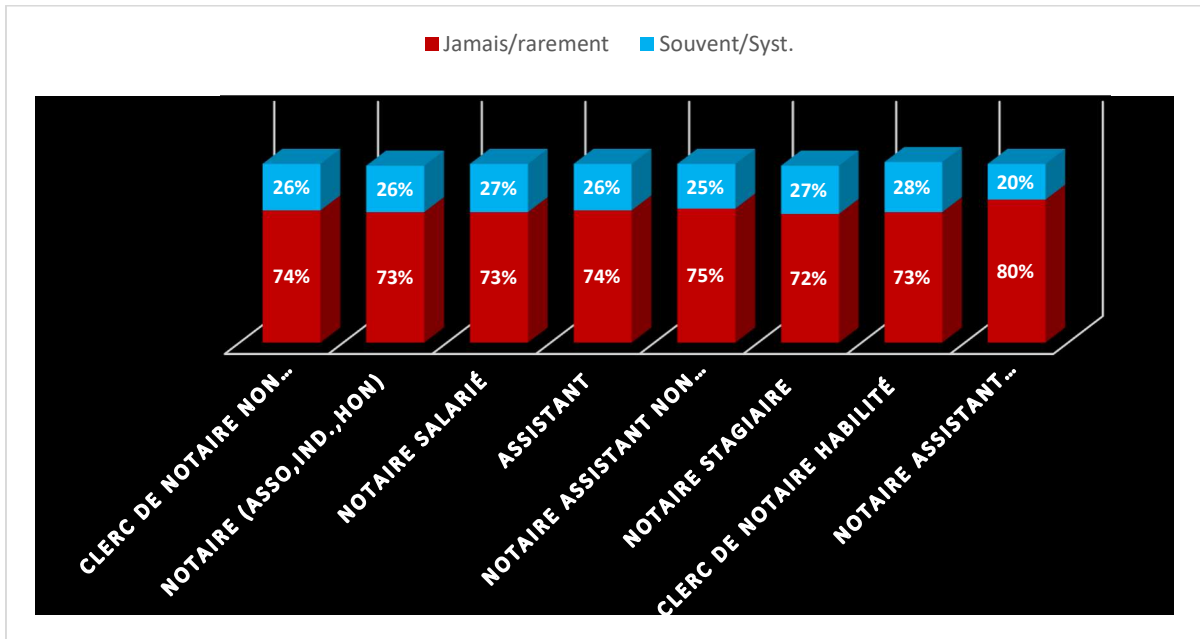
La fonction exercée par le répondant n'a aucune incidence sur la réponse (Graphique n° 11). Si on exclut les acteurs appartenant aux services généraux et les « autres cadres », les pourcentages d'absence d'utilisation ou d'utilisation rare de l'espace de travail dématérialisé varient entre 72% et 80%. Les taux sont donc très homogènes.

Avec les clients, recourez-vous à un espace de travail dématérialisé ? – Graphique n° 10



Avec les clients, recourez-vous à un espace de travail dématérialisé ?

Présentation des résultats par fonction – Graphique n° 11



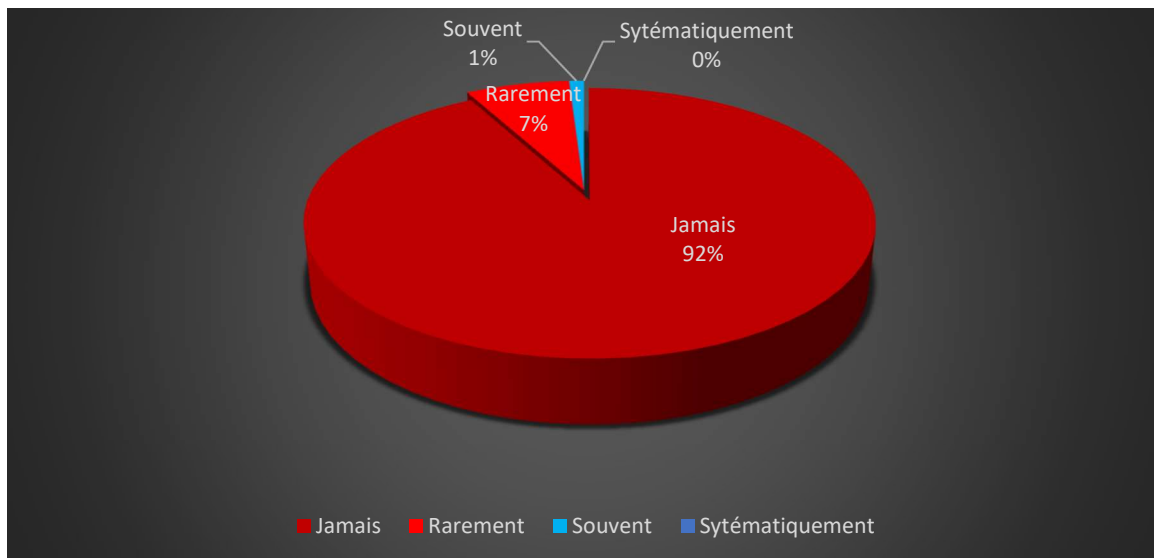
La forte disparité avec les résultats précédents, selon lesquels les 70% des acteurs souhaitent que les clients collaborent davantage par voie numérique à la constitution de leur dossier, doit être soulignée. Cette distorsion des résultats entre les souhaits et les pratiques est assez logique si l'on considère que la digitalisation du dossier client est un phénomène très récent qui n'a pas eu le temps de se répandre. Par ailleurs, cette distorsion n'est pas forcément blâmable, car il convient, comme indiqué précédemment, de bien prendre le temps d'évaluer l'influence de cette collaboration avec le client sur la qualité du travail notarial et la responsabilité qu'elle engendre. Le numérique ne doit pas être déployé sans étude précise de son impact sur la fiabilité du travail notarial en ayant seulement égard au « gain de temps » identifié par les différents acteurs (avantage qui reçoit d'ailleurs, nous l'avons vu, des tempéraments). Enfin, on peut recouper les résultats de cette question avec ceux obtenus à la première question présentée d'après lesquels 67% des acteurs considèrent que le numérique a amélioré leurs relations avec les clients. On peut supposer que les répondants à cette question avaient à l'esprit, eu égard à la faible diffusion des outils de collaboration avec le client, les échanges d'informations et de documents par mails.

Enfin, au titre des pratiques actuelles, l'utilisation des plateformes collaboratives créées par des *start-up* pour le traitement des dossiers immobiliers a été mesurée, car ces outils permettent de faire collaborer le client avec le notaire et d'autres professionnels. La question a été posée aux personnes ayant déclaré « travailler au service des actes courants ou dans le domaine de l'immobilier institutionnel ou complexe, la négociation immobilière/gestion locative ». 286 personnes ont répondu à la question. 99% des répondants indiquent qu'ils ne recourent jamais (92%) ou rarement (7%) à ces plateformes pour le traitement des dossiers immobiliers, tandis que 1% des acteurs affirment qu'ils y recourent souvent (Graphique n° 12). La faiblesse

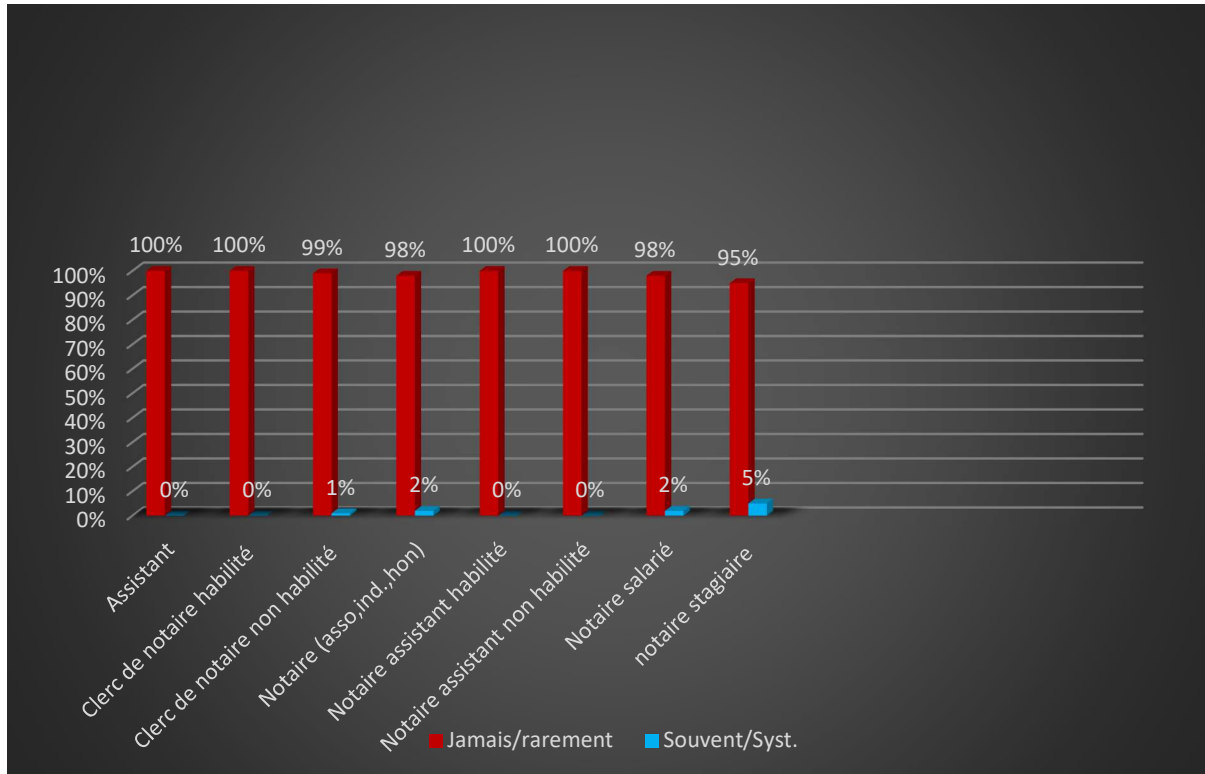
du taux d'utilisation de ces plateformes peut s'expliquer, comme pour le faible déploiement des espaces de travail dématérialisés avec les clients, par le caractère relativement récent de ces outils sur le marché notarial. On ne peut, par ailleurs, exclure que la réticence soit logée chez les clients eux-mêmes. Enfin, les quelques acteurs indiquant qu'ils recourent souvent à ces outils appartiennent à des catégories différentes. Les fonctions exercées semblent donc ici indifférentes.

Le questionnaire « Acteurs » ne permet pas de préciser ces résultats. En revanche, le second questionnaire destiné à identifier la politique digitale des offices fournira des indications utiles sur les préconisations adressées par les dirigeants des offices à leurs collaborateurs au sujet de l'usage (ou non) des plateformes créées par des *start-up*.

Pour le traitement des dossiers immobiliers, recourez-vous à des plateformes collaboratives créées par des start-up ? – Graphique n° 12



Pour le traitement des dossiers immobiliers, recourez-vous à des plateformes collaboratives créées par des *start-up* ? – Graphique n° 13

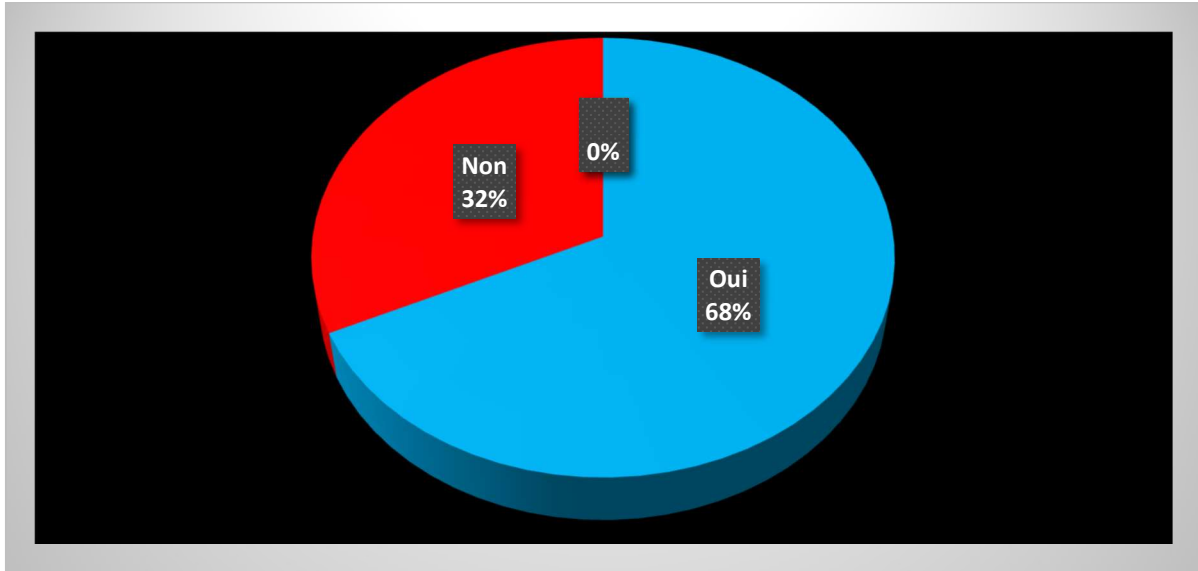


B – Le suivi du dossier à distance par le client

En dernier lieu, les acteurs ayant indiqué « être en relation avec la clientèle » ont été interrogés sur le suivi du dossier à distance par le client. Il leur a été demandé s'ils souhaitent que le numérique permette aux clients de suivre davantage leurs dossiers. 272 personnes ont répondu à la question. 68% des répondants sont favorables au suivi du dossier par voie numérique, contre 32% qui y sont hostiles. Ces taux sont par conséquent très proches de ceux obtenus à la question demandant aux acteurs s'ils souhaitent que les clients collaborent davantage à la constitution de leur dossier (70% de réponses positives).

Souhaitez-vous que le numérique permette aux clients de suivre davantage leurs dossiers ? –

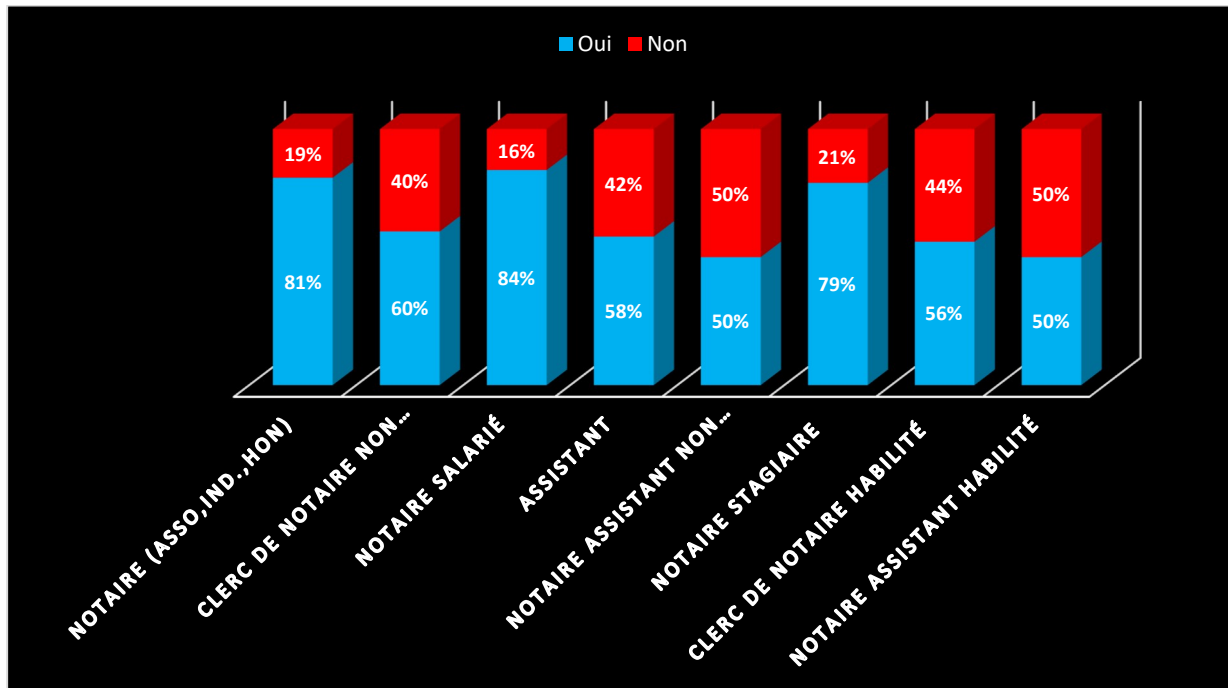
Graphique n° 14



En revanche, ici et contrairement à ce que l'on a pu observer dans les précédents graphiques, le taux de réponses positives n'est pas équivalent entre les différentes fonctions. Ils sont plus contrastés. Deux catégories obtiennent un taux de réponses positives plus important. Ainsi en va-t-il pour les notaires salariés (81%) et les notaires associés ou individuels (84%), alors que, pour toutes les autres fonctions retenues, les taux oscillent entre 50% et 60% (à l'exception des notaires stagiaires). Ce sont donc principalement les notaires nommés qui sont favorables au suivi à distance de son dossier par le client.

Souhaitez-vous que le numérique permette aux clients de suivre davantage leurs dossiers ?

Présentation des résultats par fonction – Graphique n° 14



Concernant les réponses positives, les développements libres révèlent que le suivi numérique à distance permet d'éviter des relances, des appels et des plaintes des clients. Il permet donc d'augmenter la satisfaction du client en accentuant la transparence, tout autant que la fluidité de la relation avec le client.

Concernant les réponses négatives, les notaires nommés n'ont que peu mentionné les raisons de leur choix (il faut dire que leur taux de réponses négatives est seulement de 17,5%). Les justifications proviennent, pour la presque totalité, des collaborateurs. Ils indiquent que le suivi numérique du dossier pourrait engendrer le mécontentement du client « qui verrait que son dossier n'avance pas », ce qui aurait pour effet d'augmenter le nombre d'appels et d'accroître en définitive la charge de travail du collaborateur. Le suivi numérique de son dossier par le client est, en définitive, perçu comme « un outil de traque », un instrument de « flicage » ou de « harcèlement » à la disposition du client alors que le client « n'a pas nécessairement la compréhension du temps de travail du collaborateur ». Pour ces répondants, cet outil est un facteur d'augmentation de la pression au travail.

III- Le rendez-vous de signature

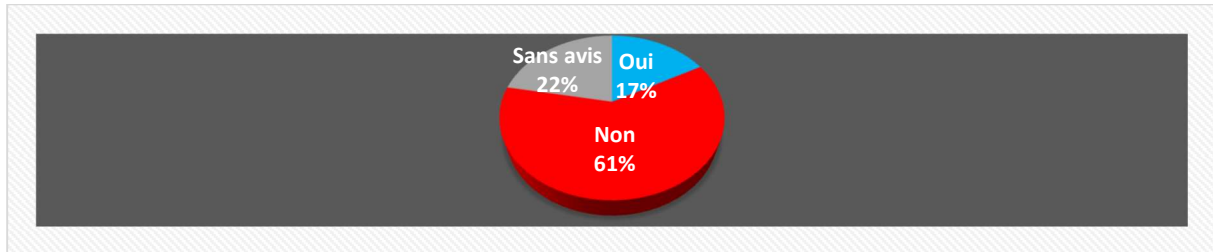
Aujourd'hui, le rendez-vous de signature n'implique plus la présence des deux clients dans un seul office. Il est possible que chacun des clients soit présent dans l'office de son notaire (avec son notaire). Le développement récent de la visioconférence par le notariat permet d'introduire progressivement cette flexibilité. Dans cette présentation, seules trois questions relatives à la visioconférence ont été abordées. Elles devront être analysées à nouveau, en même temps que les autres questions relatives à la visioconférence

posées dans le questionnaire « Acteurs » et une fois obtenus les résultats du second questionnaire « Offices », qui comporte également nombre de questions relatives à la visioconférence. Les questions ici sélectionnées visent à recueillir les avis des acteurs du notariat des Hauts-de-Seine sur ce nouvel outil mis à disposition de la clientèle et des acteurs du notariat.

Dans deux premières questions, il était demandé aux acteurs d'indiquer quels étaient, selon eux, les avantages et les inconvénients de la visioconférence. Ces deux questions étaient facultatives et offraient un espace de réponse libre aux répondants. 131 personnes ont répondu à la question sur les avantages de la visioconférence et 105 ont répondu à celle relative à ses inconvénients. D'une manière générale, ce sont les mêmes personnes qui ont répondu aux deux questions. Les réponses libres ne sont guère surprenantes en ce qu'elles soulignent que l'avantage principal de la visioconférence est le « gain de temps » et que son utilisation permet d'éviter des déplacements à la fois pour le client et le notaire. Il va sans dire que le développement de ce nouvel outil est de plus en plus prisé par la pratique, car le notaire, bien qu'à distance de son client, partage les émoluments avec son confrère comme s'il était physiquement présent. Au titre des inconvénients, les répondants relèvent, là aussi sans surprise, le risque de déshumanisation et de dégradation de la relation client.

La troisième question, également adressée à tous les acteurs, a donné lieu à des réponses plus originales. Ils étaient interrogés sur la signature « totalement à distance ». La question posée était celle-ci : « Selon vous, la signature d'AAE entièrement à distance (sans que les clients soient en présence physique des notaires) est-elle souhaitable ? ». Ici, était donc spécifiquement visée l'hypothèse dans laquelle le client n'est pas en présence physique d'un notaire. Était donc bien exclue du champ de la question, la signature par visioconférence telle qu'elle est actuellement pratiquée, où chaque client est présent dans l'office de son notaire, avec son notaire. Cette possibilité de l'acte « totalement à distance » n'est actuellement pas praticable. La question était posée à tous. Les résultats montrent que les notaires et collaborateurs sont défavorables à la signature de l'acte entièrement à distance. 61% ne souhaitent pas la signature entièrement à distance, 22% sont sans avis, tandis que seuls 17% y sont favorables (Graphique n° 15).

Selon vous, la signature d'actes authentiques électroniques entièrement à distance (sans que les clients soient en présence physique des notaires) est-elle souhaitable ? – Graphique n° 15



La lecture du tableau par fonction (Graphique n° 16) révèle des taux de réponses « sans avis » très élevés concernant les collaborateurs qui travaillent dans les services généraux (caissiers-taxateurs ; formalistes ; archivistes) et les assistants, ce qui est *a priori* assez normal. Les clerks de notaires non habilités se démarquent également légèrement : ils sont un peu « moins contre » l'acte entièrement à distance que les répondants appartenant aux autres catégories. Leur pourcentage de réponses favorables (24%) est similaire à celui des notaires nommés (23% chez les notaires associés ou individuels, 20% chez les notaires salariés). En revanche, leur taux de réponses « sans avis » (25%) est bien plus important que celui des notaires nommés (9% pour les notaires associés ou individuels, 5% pour les notaires salariés).

Lorsque les réponses « sans avis » ne sont pas prises en considération (Graphique n° 17), les pourcentages deviennent très homogènes : chez les notaires ou collaborateurs (hormis ceux relevant des services généraux) ayant un avis sur la signature entièrement à distance, le taux de réponses favorables varie entre 11% et 32% ; le taux de réponses défavorables oscille entre 68% et 89%.

Les notaires et collaborateurs ont également précisé quelles sont les raisons pour lesquelles ils se déclarent favorables ou non à la signature de l'acte entièrement à distance. La question a donné lieu à 65 réponses libres. Au titre des motifs avancés en faveur de l'acte totalement à distance, les répondants ont essentiellement indiqué que l'« acte totalement à distance » permet d'éviter des déplacements, de s'adapter à l'évolution des habitudes des clients et qu'il facilite les prises de rendez-vous.

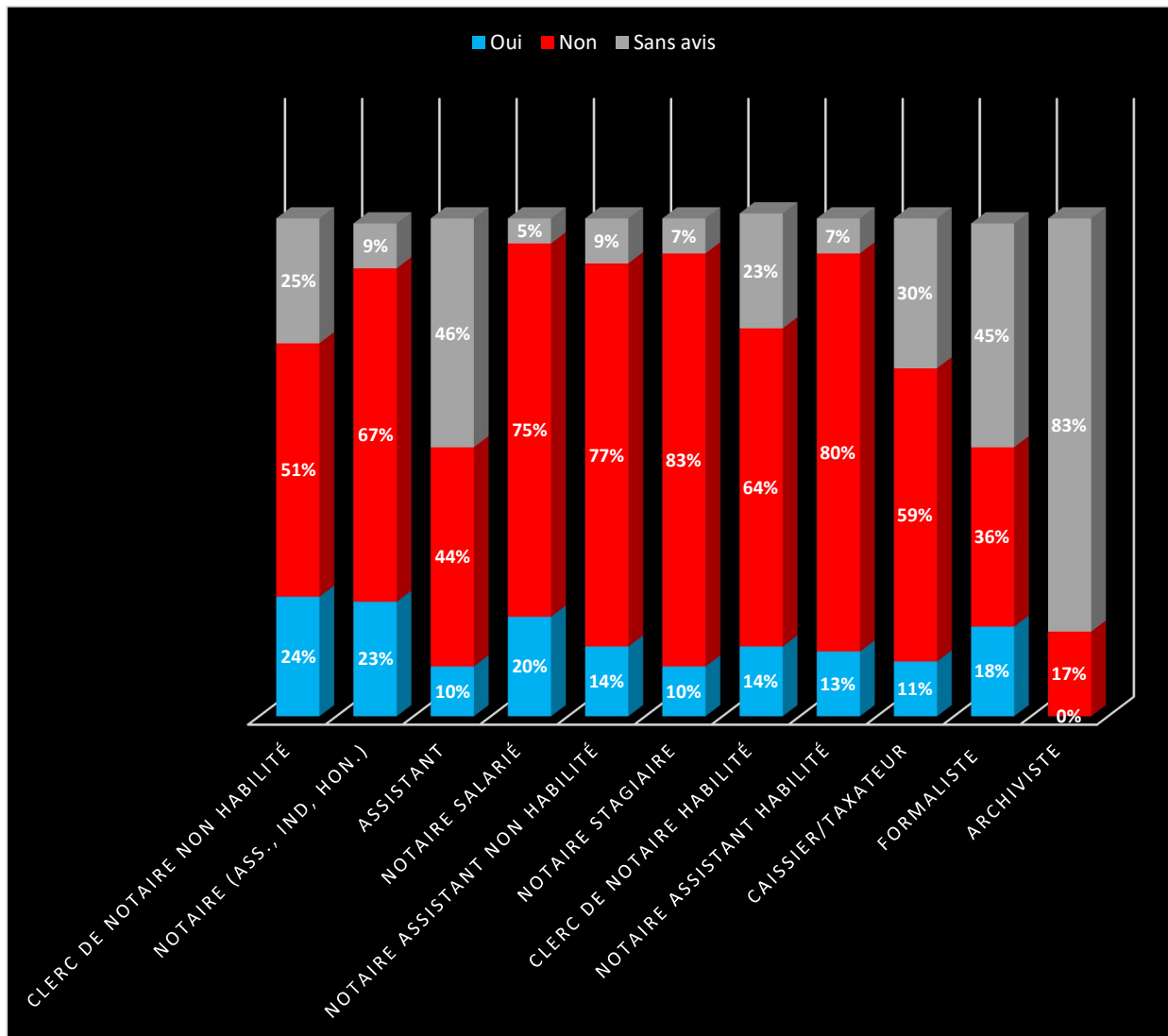
Pour autant, s'il faut tenir compte de ces raisons soulignant les vertus de l'« acte totalement à distance », les répondants ont, dans une très large mesure, manifesté dans leurs réponses libres leur réticence à l'égard d'une telle évolution. Les raisons principalement évoquées sont, dans l'ordre : la préservation de l'authenticité que les répondants jugent altérée ou remise en cause par l'acte entièrement à distance ; l'entrave au devoir d'information et de conseil, qui exige que le notaire soit en présence physique du client ; la déshumanisation de la relation avec le client ; le risque d'altération du consentement du client ; le risque quant à l'identité du client ; la dénaturaion du métier de notaire et même le risque de sa disparition.

Ces motifs sont indiqués par l'ensemble des répondants quelle que soit leur fonction. Sur les 65 répondants à la question facultative, on peut compter 22 notaires nommés et 43 collaborateurs : 1 archiviste ; 2 caissiers/taxateurs ; 6 assistants ; 6 notaires stagiaires ; 6 Clercs de notaires habilités ; 7 Clercs de notaires non habilités ; 10 notaires assistants habilités ; 11 notaires salariés ; 11 notaires individuels ou associés.

Les résultats de cette question contrastent fortement avec ceux obtenus à la question sur la participation du client au cours de la phase préparatoire de l'acte (68% de répondants ont déclaré être favorables au suivi du dossier à distance par le client et 70% à davantage de collaboration du client par voie numérique à la constitution de son dossier).

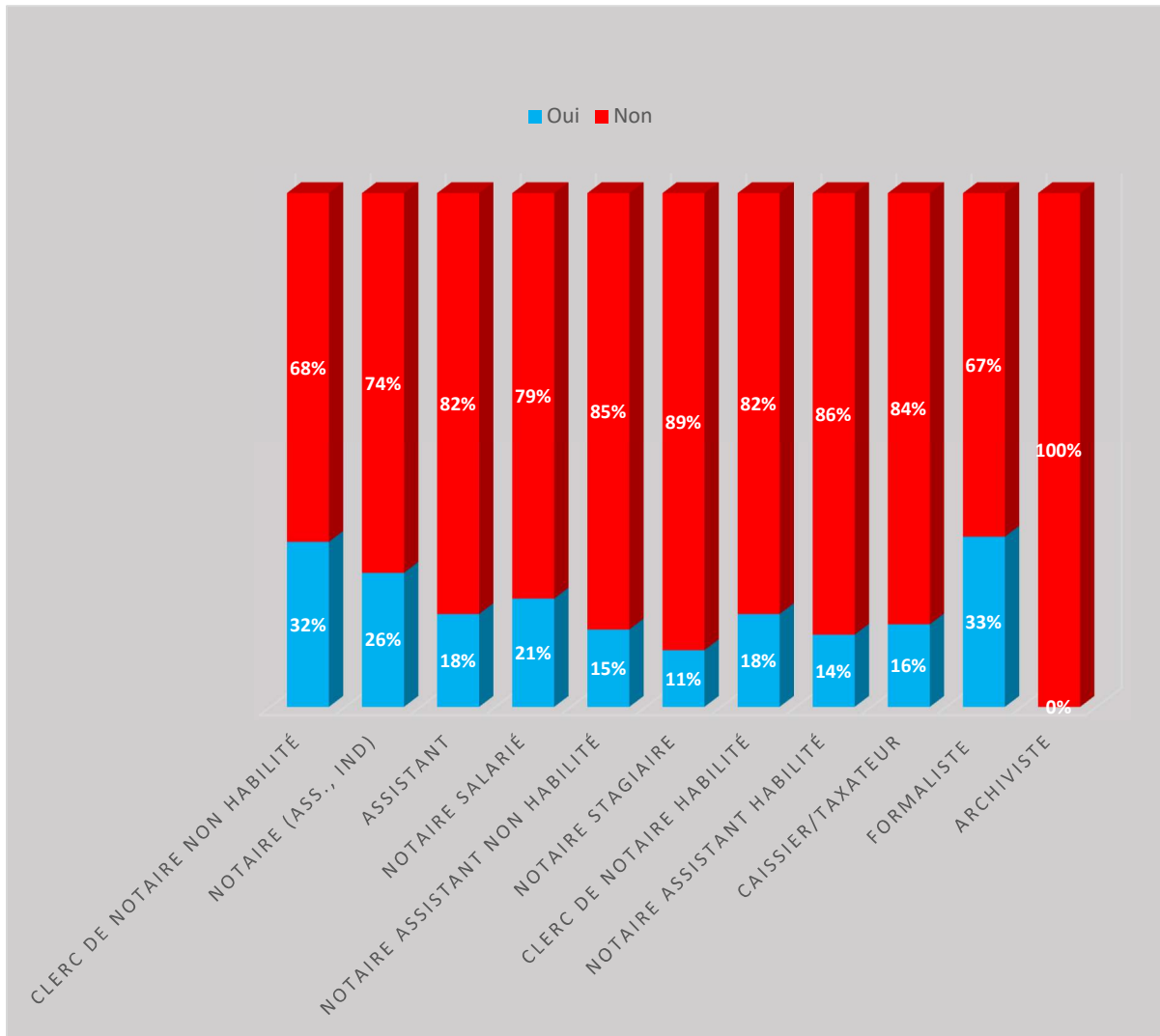
Selon vous, la signature d'actes authentiques électroniques entièrement à distance (sans que les clients soient en présence physique des notaires) est-elle souhaitable ?

Présentation des résultats par fonction – Graphique n° 16



Selon vous, la signature d'actes authentiques électroniques entièrement à distance (sans que les clients soient en présence physique des notaires) est-elle souhaitable ?

Présentation des résultats par fonction et en excluant les « sans avis » – Graphique n° 17



Conclusion. Les premiers résultats révèlent donc que les notaires, tout autant que leurs collaborateurs, qui se sont exprimés au cours de cette première enquête par questionnaire sont tout à fait ouverts aux évolutions technologiques. En particulier, les acteurs ont une perception globalement positive des effets du numérique sur la relation client. Ils adhèrent très majoritairement à des perspectives de développement, telles que le suivi de son dossier à distance par le client ou encore sa participation accrue à la constitution de son dossier par voie numérique. Pour autant cette adhésion ne se reflète pas dans leurs pratiques. Ils utilisent notamment assez peu les espaces de travail dématérialisés avec les clients. Par ailleurs, il est très peu recouru au sein des offices aux plateformes collaboratives créées par des *start-up* (mais cet outil n'est pas à mettre sur le même plan que l'utilisation d'un espace numérique de travail avec le client et n'implique pas nécessairement une réticence à l'égard de la digitalisation de la relation client).

Par ailleurs, les réponses montrent que les acteurs, s'ils sont loin d'être hostiles au développement du numérique dans la relation client, souhaitent que ce déploiement soit maîtrisé. Les réponses détaillées librement rédigées laissent entrevoir des craintes liées à l'irruption numérique du client dans la phase de traitement de son dossier : l'accroissement du risque d'erreurs remettant en cause la fiabilité des actes, la perte de temps liée à la multiplication des échanges et questions, la surveillance des collaborateurs ou encore l'augmentation de la pression au travail. Le numérique pourrait alors engendrer une perte de temps et l'insatisfaction du client et du collaborateur ! Il pourrait ainsi produire des effets exactement inverses de ceux attendus.

En outre, les réponses obtenues à la question sur l'acte « totalement à distance » témoignent d'une réticence fondée sur un attachement à l'authenticité, au devoir de conseil et d'information... qu'on ne peut guère blâmer et qu'il faudra nécessairement investir sur le terrain de l'analyse juridique. Les réponses laissent à penser qu'il y aura là un point de frottement entre les acteurs de terrain et les instances qui souhaitent, semble-t-il, développer cette nouvelle modalité de l'acte à distance.

La recherche « Notariat et numérique » tirera profit de ces précieuses données fournies par le questionnaire « Acteurs », données qui seront éprouvées dans le cadre d'entretiens ou observations diligentés au sein des offices, tout autant que croisées avec les résultats du questionnaire « Offices ».

ANNEXE :
QUESTIONNAIRE « ACTEURS »

Notariat et numérique

Projet de recherche du laboratoire CEDCACE de l'Université Paris Nanterre
 sous la direction des professeurs **Manuella Bourassin, Corine Dauchez et Marc Pichard**
 avec le soutien du GIP Mission de recherche Droit et justice
<https://cedcace.parisnanterre.fr/actualites/recherche-notariat-et-numerique-812740.kjsp>

Pourquoi participer à cette enquête ? Vos réponses enrichiront notre recherche sur les usages du numérique dans les offices notariaux et leurs incidences sur les métiers du notariat.

Qui est concerné par cette enquête ? Destinée à tous les acteurs du notariat, cette enquête est adressée à tous les offices des Hauts-de-Seine. Que vous soyez notaire, standardiste, clerc, assistant, formaliste, caissier, taxateur, archiviste, négociateur..., nous avons besoin de vos réponses !

Cette enquête est anonyme (v. ci-dessous).
Vos réponses seront directement transmises à l'Université Paris Nanterre et analysées par notre équipe de chercheurs indépendants.

Comment répondre au questionnaire ?

- Vous pouvez le renseigner sur ordinateur, tablette ou smartphone, mais l'usage de ce dernier risque d'augmenter le temps de réponse.
- Vous pouvez revenir sur vos réponses en cliquant sur l'onglet "Précédent".
- Répondre vous prendra une **dizaine de minutes**.
- Pour garantir la fiabilité des données, veuillez **ne pas répondre une seconde fois** au questionnaire et **ne pas transmettre le lien permettant d'y accéder**.
- Si vous rencontrez une difficulté technique, vous pouvez contacter : notariatetnumerique@liste.parisnanterre.fr

Il y a 83 questions dans ce questionnaire

Votre profil

Vous êtes : *

Veillez sélectionner une réponse ci-dessous

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Une femme
 Un homme

Votre **âge** est compris entre : *

Veillez sélectionner une réponse ci-dessous

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- 21-30 ans (compris)
 31-40 ans (compris)
 41-50 ans (compris)
 51-60 ans (compris)
 61-70 ans (compris)
 Plus de 71 ans

Au sein de l'office, vous exercez la **fonction** de : *

Veuillez sélectionner une réponse ci-dessous

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Notaire (honoraire, associé ou individuel)
- Notaire salarié
- Notaire assistant habilité
- Notaire assistant non habilité
- Notaire stagiaire
- Clerc de notaire habilité
- Clerc de notaire non habilité
- Assistant
- Formaliste
- Caissier/taxateur
- Standardiste
- Archiviste
- Négociateur / Gestion locative
- Informaticien
- Autre

Quelle est votre **classification**?

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse n'était pas 'Notaire (honoraire, associé ou individuel)' à la question '3 [Fonction]' (Au sein de l'office, vous exercez la fonction de :)

Veuillez sélectionner une réponse ci-dessous

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- E1
- E2
- E3
- E4
- T1
- T2
- T3
- C1
- C2
- C3
- C4
- Autre

Dans quel(s) **domaine(s) ou service(s)** travaillez-vous essentiellement ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Négociateur / Gestion locative' ou 'Notaire assistant non habilité' ou 'Assistant' ou 'Notaire

stagiaire' ou 'Clerc de notaire non habilité' ou 'Clerc de notaire habilité' ou 'Notaire assistant habilité' ou 'Notaire (honoraire, associé ou individuel)' ou 'Notaire salarié' ou 'Autre' à la question '3 [Fonction]' (Au sein de l'office, vous exercez la fonction de :)

Cochez la ou les réponses
Veuillez sélectionner de 1 à 3 réponses.

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Actes courants
- Immobilier complexe
- Immobilier institutionnel
- Famille/ingénierie patrimoniale
- Entreprises/affaires
- Droit international privé
- Négociation/gestion locative
- Autre:

Etes-vous en **relation avec la clientèle** ? *

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

Rencontrez-vous physiquement ou avez-vous des contacts téléphoniques réguliers avec la clientèle? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '6 [Clientele]' (Etes-vous en relation avec la clientèle ?)

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

Depuis quand travaillez-vous **dans le notariat**? *

Veuillez sélectionner une réponse ci-dessous

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Moins de 1 an
- Entre 1 et 5 ans
- Entre 6 et 10 ans
- Entre 11 et 15 ans
- Entre 16 et 20 ans
- Plus de 20 ans

Depuis quand travaillez-vous **dans l'office**? *

Veuillez sélectionner une réponse ci-dessous

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Moins de 1 an
- Entre 1 et 5 ans
- Entre 6 et 10 ans
- Entre 11 et 15 ans
- Entre 16 et 20 ans
- Plus de 20 ans

L'office

L'office dans lequel vous exercez dispose-t-il **d'un ou de plusieurs bureaux annexes** ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
 Non
 Ne sais pas

L'office dans lequel vous exercez est **localisé** (hors bureau annexe) : *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Dans une commune de moins de 2000 habitants
 Dans une commune de 2000 à 10 000 habitants
 Dans une commune de 10 001 à 50 000 habitants
 Dans une commune de 50 001 à 100 000 habitants
 Dans une commune de plus de 100 000 habitants

Le chiffre d'affaires de l'office dans lequel vous exercez est :

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Notaire (honoraire, associé ou individuel)' à la question '3 [Fonction]' (Au sein de l'office, vous exercez la fonction de :)

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Inférieur à 460 000 euros
 Compris entre 460 001 et 700 000 euros
 Compris entre 700 001 et 1 000 000 euros
 Compris entre 1 000 001 et 1 600 000 euros
 Supérieur à 1 600 001 euros

Combien de notaires (associés ou salariés) travaillent dans l'office ? *

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	plus de 8
Notaires associés :	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Notaires salariés :	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Dans l'office où vous exercez (y compris les éventuels bureaux annexes), **les effectifs salariés (notaires salariés non compris) sont** : *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Inexistants
- Compris entre 1 et 5
- Compris entre 6 et 15
- Compris entre 16 et 30
- Supérieurs à 30

Quels sont les principaux **domaines d'activité de l'office**? *

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Actes courants
- Immobilier complexe
- Immobilier institutionnel
- Famille
- Entreprises/affaires
- Droit international privé

Existe-t-il un **responsable informatique** au sein de l'office ? *

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

Etes-vous le responsable informatique ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '16 [ResplInfo]' (Existe-t-il un responsable informatique au sein de l'office ?)

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

En tant que responsable informatique, avez-vous bénéficié de **formations spécifiques** ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '17 [VsResplInfo]' (Etes-vous le responsable informatique ?)

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
- Non

Ces formations ont été **dispensées par** : *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '18 [VsFormationResplInfo]' (En tant que responsable informatique, avez-vous bénéficié de formations spécifiques ?)

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- La SSII de l'office ou une société du même groupe
- Un autre prestataire informatique
- Les instances de la profession

[] Sur l'année, quelle est la **part moyenne** de votre activité professionnelle consacrée à la **mission de responsable informatique** ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '17 [VsResplInfo]' (Etes-vous le responsable informatique ?)

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Infime
- Autour de 25 %
- Autour de 50 %
- Autour de 75 %
- 100%

Votre travail et le numérique

[] Au sein de l'office, vous disposez **commematériel individuel** : *

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Oui	Non
D'un ordinateur fixe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D'un ordinateur portable ou d'une tablette	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D'un double écran	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D'un appareil multifonction (imprimante, scanner, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D'un scanner	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D'une imprimante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D'une photocopieuse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D'une clé REAL	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[] Diriez-vous que le **développement du numérique** a produit les effets suivants sur **la qualité de vos relations** : *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse n'était pas 'Informaticien' à la question '3 [Fonction]' (Au sein de l'office, vous exercez la fonction de :)

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	améliorées	non modifiées	dégradées	non concerné
Relations avec les clients	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relations avec vos confrères et/ou collègues	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Relations avec vos partenaires (publics/privés)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[] Diriez-vous que **le développement du numérique** a produit les effets suivants sur **vos travail** : *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse n'était pas 'Informaticien' à la question '3 [Fonction]' (Au sein de l'office, vous exercez la fonction de :)

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	a augmenté	n'a pas modifié	a diminué
Productivité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Intensité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diversité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	a augmenté	n'a pas modifié	a diminué
Intérêt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Confort	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[] Vous imprimez les documents électroniques : *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse n'était pas 'Informaticien' à la question '3 [Fonction]' (Au sein de l'office, vous exercez la fonction de :)

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Jamais
- Exceptionnellement
- Parfois
- Souvent
- Systématiquement

[]

Pourquoi imprimez-vous les documents électroniques ?

Classez tout ou partie des raisons proposées ci-dessous.

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Exceptionnellement' ou 'Systématiquement' ou 'Souvent' ou 'Parfois' à la question '24 [ImprimezVs]' (Vous imprimez les documents électroniques :)

Numérotez chaque case dans l'ordre de vos préférences de 1 à 5

Pour faciliter la lecture du document

Pour éviter des erreurs

Pour retrouver plus facilement le document

Par défiance à l'égard des outils informatiques

Pour respecter le processus défini au sein de l'office

[]

Imprimez-vous les états reçus du service de la publicité foncière ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse n'était pas 'Informaticien' à la question '3 [Fonction]' (Au sein de l'office, vous exercez la fonction de :)

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Non concerné

- Jamais
- Rarement
- Parfois
- Souvent
- Systématiquement

Pourquoi imprimez-vous les états reçus du service de la publicité foncière ?

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Rarement' ou 'Parfois' ou 'Souvent' ou 'Systématiquement' à la question '26 [ImprimVsSPF]' (Imprimez-vous les états reçus du service de la publicité foncière ?)

Veuillez écrire votre réponse ici :

Concernant l'**acte authentique électronique**, vous participez à : *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse n'était pas 'Informaticien' à la question '3 [Fonction]' (Au sein de l'office, vous exercez la fonction de :)

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Non concerné
- La préparation de l'acte
- La signature de l'acte
- Les formalités postérieures

Dans la **préparation des actes**, diriez-vous que le **passage du papier à l'électronique** a produit les effets suivants :

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'La préparation de l'acte' à la question '28 [WAAE]' (Concernant l'acte authentique électronique, vous participez à :)

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	augmenté.e	non modifié.e	réduit.e
Complexité des tâches	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Durée des tâches	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	augmenté.e	non modifié.e	réduit.e
Diversité des tâches	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Besoin de concentration	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Risque d'erreurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[] Lors des rendez-vous de signature, diriez-vous que le passage du papier à l'électronique a produit les effets suivants :

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'La signature de l'acte' à la question '28 [WAAE]' (Concernant l'acte authentique électronique, vous participez à :)

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	augmenté.e	non modifié.e	réduit.e
Complexité des tâches	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Durée des tâches	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diversité des tâches	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Besoin de concentration	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Risque d'erreurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[] Au stade des formalités postérieures, diriez-vous que le passage du papier à l'électronique a produit les effets suivants :

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Les formalités postérieures' à la question '28 [WAAE]' (Concernant l'acte authentique électronique, vous participez à :)

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	augmenté.e	non modifié.e	réduit.e
Complexité des tâches	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Durée des tâches	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diversité des tâches	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Besoin de concentration	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Risque d'erreurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[] Pratiquez-vous le télétravail ? *

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
 Non

[] Depuis quand pratiquez-vous le télétravail ?

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '32 [VsTeleW]' (Pratiquez-vous le télétravail ?)

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Moins de 1 an
 1 à 5 ans
 Plus de 5 ans

[] En moyenne, combien de temps par semaine pratiquez-vous le télétravail ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '32 [VsTeleW]' (Pratiquez-vous le télétravail ?)

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Moins de 2h
 2h à 4h
 4h à 8h
 8h à 24h
 Plus de 24h

[] Au sein de l'office, des réseaux de communication comme Snapchat, Whatsapp, Slack sont-ils utilisés ?

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Oui	Non
Entre collaborateurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Entre notaires	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Entre notaires et collaborateurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[] Pensez-vous que ces réseaux de communication utilisés au sein de l'office sont :

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

----- Scenario 1 -----

La réponse était 'Oui' à la question '35 [ResOCommOffice]' (Au sein de l'office, des réseaux de communication comme Snapchat, Whatsapp, Slack sont-ils utilisés ? (Entre collaborateurs))

----- ou Scenario 2 -----

La réponse était 'Oui' à la question '35 [ResOCommOffice]' (Au sein de l'office, des réseaux de communication comme Snapchat, Whatsapp, Slack sont-ils utilisés ? (Entre notaires))

----- ou Scenario 3 -----

La réponse était 'Oui' à la question '35 [ResOCommOffice]' (Au sein de l'office, des réseaux de communication comme Snapchat, Whatsapp, Slack sont-ils utilisés ? (Entre notaires et collaborateurs))

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Indispensables
 Plutôt utiles
 Plutôt inutiles
 Nuisibles

Le logiciel métier

Utilisez-vous un **logiciel métier propre au notariat** ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
 Non

Le **fournisseur** de ce logiciel métier est : *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '37 [Logiciel]' (Utilisez-vous un logiciel métier propre au notariat ?)

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Genapi
 Fichorga
 Fiducial
 Autre

Etes-vous **satisfait** de ce logiciel métier ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '37 [Logiciel]' (Utilisez-vous un logiciel métier propre au notariat ?)

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Très insatisfait
 Plutôt insatisfait
 Plutôt satisfait
 Très satisfait

Ce logiciel métier vous donne-t-il **satisfaction sur les points suivants** ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '37 [Logiciel]' (Utilisez-vous un logiciel métier propre au notariat ?)

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Oui	Moyennement	Non	Sans opinion
Simplicité d'utilisation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vitesse d'exécution	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fiabilité technique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Interopérabilité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Réactivité de la hotline	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Réactivité de la maintenance	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualité des trames et des clauses	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Oui	Moyennement	Non	Sans opinion
Actualisation juridique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Espace client	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si vous avez d'autres motifs de **satisfaction** à propos du logiciel métier, indiquez-les ci-dessous :

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '37 [Logiciel]' (Utilisez-vous un logiciel métier propre au notariat ?)

Veuillez écrire votre réponse ici :

Si vous avez d'autres motifs d'**insatisfaction** à propos du logiciel métier, indiquez-les ci-dessous :

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '37 [Logiciel]' (Utilisez-vous un logiciel métier propre au notariat ?)

Veuillez écrire votre réponse ici :

Avez-vous connu un **changement de fournisseur** de logiciel métier au cours de votre carrière ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '37 [Logiciel]' (Utilisez-vous un logiciel métier propre au notariat ?)

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
 Non

Sur l'échelle ci-dessous, indiquez le **degré des perturbations induites** par le changement de logiciel métier (1 : très faible ; 5 : très important). *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '43 [ChgtLogicielCarriR]' (Avez-vous connu un changement de fournisseur de logiciel métier au cours de votre carrière ?)

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

[] Précisez les perturbations rencontrées :

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était supérieure à '2' à la question '44 [PbChgtLogiciel]' (Sur l'échelle ci-dessous, indiquez le degré des perturbations induites par le changement de logiciel métier (1 : très faible ; 5 : très important).)

Veillez écrire votre réponse ici :

[]

Sur l'échelle ci-dessous, indiquez le degré d'**influence du logiciel métier sur le choix de candidater dans un office** (1 : très faible ; 5 : très important).

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '37 [Logiciel]' (Utilisez-vous un logiciel métier propre au notariat ?)

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

L'acte authentique électronique (AAE)

[]

Quelles sont les principales **raisons** pour lesquelles **vous ne recevez pas certains actes sous forme électronique ?**

Classez tout ou partie des propositions ci-dessous.

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Notaire (honoraire, associé ou individuel)' ou 'Notaire assistant habilité' ou 'Clerc de notaire habilité' ou 'Notaire salarié' à la question '3 [Fonction]' (Au sein de l'office, vous exercez la fonction de :)

Numérotez chaque case dans l'ordre de vos préférences de 1 à 8

Nature de l'acte

Volume de l'acte

Obligation de conserver l'original (ex. dépôt de testament)

Obligation de dresser l'acte par deux notaires (ex : RAAR)

Signature de l'acte à l'extérieur de l'office

Panne informatique

Refus du client de signer un acte électronique

Réticence à instrumenter par voie électronique

[] Réalisez-vous des signatures d'AAE **hors de l'office ?**

*

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Notaire salarié' ou 'Notaire assistant habilité' ou 'Notaire (honoraire, associé ou individuel)' ou 'Clerc de notaire habilité' à la question '3 [Fonction]' (Au sein de l'office, vous exercez la fonction de :)

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
 Non

[] A l'issue des rendez-vous de signature, vous remettez à vos clients une **copie de l'AAE** sous format : *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Notaire assistant habilité' ou 'Notaire (honoraire, associé ou individuel)' ou 'Notaire salarié' ou 'Clerc de notaire habilité' à la question '3 [Fonction]' (Au sein de l'office, vous exercez la fonction de :)

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Jamais	Rarement	Souvent	Systématiquement
Papier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Electronique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

La visioconférence

Avez-vous recours à la visioconférence ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
 Non

L'office est-il équipé d'un matériel de visioconférence ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
 Non

Le matériel de visioconférence est installé dans : *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '51 [MaterielVisio]' (L'office est-il équipé d'un matériel de visioconférence ?)

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Votre bureau
 Un autre bureau individuel
 Une salle de signature
 Une salle dédiée à la visioconférence

Pour quel(s) usage(s) avez-vous recours à la visioconférence ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '50 [VsVisio]' (Avez-vous recours à la visioconférence ?)

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Oui	Non	Non concerné
Rendez-vous clients	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Signatures d'actes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Réunions avec d'autres offices	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rendez-vous avec d'autres professionnels	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Autre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Précisez vos autres usages de la visioconférence :

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '53 [MotifsVisio]' (Pour quel(s) usage(s) avez-vous recours à la visioconférence ? (Autre))

Veillez écrire votre réponse ici :

Combien de fois avez-vous utilisé la visioconférence au cours des **six derniers mois**? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '50 [VsVisio]' (Avez-vous recours à la visioconférence ?)

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- 1
- 2
- 3
- 6
- 10
- 20 et plus
- Ne sais pas

Selon vous, quels sont les **avantages** de la visioconférence ?

Veuillez écrire votre réponse ici :

Selon vous, quels sont les **inconvenients** de la visioconférence ?

Veuillez écrire votre réponse ici :



Le numérique et l'environnement institutionnel

[]

Que pensez-vous des **services institutionnels en ligne** suivants ?

Plusieurs réponses possibles par service. *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse n'était pas 'Informaticien' à la question '3 [Fonction]' (Au sein de l'office, vous exercez la fonction de :)

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Non concerné	Très insatisfait	Plutôt insatisfait	Plutôt satisfait	Très satisfait
Comedec	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
SPF Planète	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cadastre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Registre copro.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Géoportail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Géofoncier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Infogreffe	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Casier judiciaire	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
FICOBA	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
FICOVIE	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[]

A l'égard des services institutionnels suivants, quels types d'**imperfections** déplorez-vous ?

Plusieurs réponses possibles.

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse n'était pas 'Informaticien' à la question '3 [Fonction]' (Au sein de l'office, vous exercez la fonction de :)

	Non concerné	Aucune imperfection	Complexité	Info. erronées ou incomplètes	Info. inintelligibles	Délais trop longs	Service indisponible
Comedec	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SPF Planète	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cadastre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Registre copro.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Géoportail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Géofoncier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Infogreffe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Casier judiciaire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FICOBA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
FICOVIE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

[] Etes-vous satisfait des outils et services suivants proposés par le groupe **ADSN** ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse n'était pas 'Informaticien' à la question '3 [Fonction]' (Au sein de l'office, vous exercez la fonction de :)

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Non concerné	Pas du tout satisfait	Plutôt insatisfait	Plutôt satisfait	Tout à fait satisfait
MICEN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
FCDDV	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PACSen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Télé@ctes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D2i	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Information SAFER	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Perval.fr	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[] Recourez-vous aux services suivants : ***Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :**

La réponse était 'Négociateur / Gestion locative' à la question '3 [Fonction]' (Au sein de l'office, vous exercez la fonction de :)

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Immo-interactif
 Evalu@not

[]

Sur l'échelle ci-dessous, indiquez le degré d'**utilité** du service **Immo-interactif** (1 : très faible ; 5 : très important). *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Immo-interactif' à la question '61 [QuestionNego]' (Recourez-vous aux services suivants :)

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- 1
 2
 3
 4
 5

[] Sur l'échelle ci-dessous, indiquez le degré d'**utilité** du service **Evalu@not** (1 : très faible ; 5 : très important). *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Evalu@not' à la question '61 [QuestionNego]' (Recourez-vous aux services suivants :)

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- 1
 2
 3

4 5

[]

Appréciez l'**utilité** des outils et services suivants proposés par **PNS** (Paris Notaires Services) : *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse n'était pas 'Informaticien' à la question '3 [Fonction]' (Au sein de l'office, vous exercez la fonction de :)

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Non concerné	Inutile	Peu utile	Utile	Indispensable
Notmail archives	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Espace notarial - Dataroom	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Coffre-fort électronique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VIDOC	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Base BIEN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

[] Appréciez la **qualité** des outils et services suivants proposés par **PNS** : *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse n'était pas 'Informaticien' à la question '3 [Fonction]' (Au sein de l'office, vous exercez la fonction de :)

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

	Non concerné	Très insatisfait	Plutôt insatisfait	Plutôt satisfait	Très satisfait
Notmail Archives	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Espace notarial - Dataroom	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Coffre-fort électronique	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
VIDOC	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Base BIEN	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Les espaces de travail et les plateformes collaboratives

Diriez-vous que le numérique accroît la collaboration des clients ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
 Non
 Sans avis

Avec les clients, recourez-vous à **un espace de travail** dématérialisé :

*

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '6 [Clientele]' (Etes-vous en relation avec la clientèle ?)

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Jamais
 Rarement
 Souvent
 Systématiquement

L'espace de travail utilisé avec la clientèle est : *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Systématiquement' ou 'Souvent' ou 'Rarement' à la question '67 [SupportCollab]' (Avec les clients, recourez-vous à un espace de travail dématérialisé :)

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Intégré au logiciel métier
 Fourni par le groupe ADSN ou PNS
 Fourni par le client lui-même
 Ne sais pas
 Autre:

Ces clients dont vous utilisez les espaces de travail **sont** des :

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était à la question '68 [FournisseurEspace]' (L'espace de travail utilisé avec la clientèle est :)

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

- Collectivités
 Promoteurs
 Bailleurs sociaux
 Agences immobilières

- Banques
 Assurances

Autre:

Souhaitez-vous que les clients collaborent davantage, par voie numérique, à la constitution de leurs dossiers ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '6 [Clientele]' (Etes-vous en relation avec la clientèle ?)

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
 Non
 Sans avis

Précisez votre réponse :

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' ou 'Non' à la question '70 [CollabClientNum]' (Souhaitez-vous que les clients collaborent davantage, par voie numérique, à la constitution de leurs dossiers ?)

Veuillez écrire votre réponse ici :

Souhaitez-vous que le numérique permette aux clients de suivre davantage leurs dossiers ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '6 [Clientele]' (Etes-vous en relation avec la clientèle ?)

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
 Non
 Sans avis

Précisez votre réponse :

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' ou 'Non' à la question '72 [NumClientSuivi]' (Souhaitez-vous que le numérique permette aux clients de suivre davantage leurs dossiers ?)

Veuillez écrire votre réponse ici :

[]
Pour le traitement des dossiers immobiliers, recourez-vous à des **plateformes collaboratives créées par des start-up** ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

----- Scenario 1 -----

La réponse était 'Actes courants' ou 'Immobilier complexe' ou 'Immobilier institutionnel' ou 'Négociation/gestion locative' à la question '5 [Domaine]' (Dans quel(s) domaine(s) ou service(s) travaillez-vous essentiellement ?)

----- ou Scenario 2 -----

La réponse était 'Négociateur / Gestion locative' à la question '3 [Fonction]' (Au sein de l'office, vous exercez la fonction de :)

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Jamais
- Rarement
- Souvent
- Systématiquement

[] Pourriez-vous **préciser** quelle(s) plateforme(s) vous utilisez ?

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Systématiquement' ou 'Rarement' ou 'Souvent' à la question '74 [RecoursPlatForm]' (Pour le traitement des dossiers immobiliers, recourez-vous à des plateformes collaboratives créées par des start-up ?)

Veillez écrire votre réponse ici :

Le notariat et le numérique de demain

[] Connaissez-vous la technologie **blockchain** ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
 Non

[] Pensez-vous que la technologie **blockchain** va bouleverser le notariat ? *

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '76 [Blockchain]' (Connaissez-vous la technologie blockchain ?)

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
 Non
 Sans avis

[] Précisez votre réponse :

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Non' ou 'Oui' à la question '77 [AvisTechnoBlock]' (Pensez-vous que la technologie blockchain va bouleverser le notariat ?)

Veillez écrire votre réponse ici :

[] Sur l'échelle ci-dessous, indiquez le degré d'**utilité** de la technologie **blockchain** dans le notariat (1 : très faible ; 5 : très important).

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '76 [Blockchain]' (Connaissez-vous la technologie blockchain ?)

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- 1
 2
 3
 4
 5

[] Quels pourraient être les **usages** d'une **blockchain**

dans le notariat ?

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' à la question '76 [Blockchain]' (Connaissez-vous la technologie blockchain ?)

Veuillez écrire votre réponse ici :

[] Selon vous, la signature d'actes authentiques électroniques entièrement à distance (sans que les clients soient en présence physique des notaires) est-elle souhaitable ? *

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Oui
 Non
 Sans avis

[] Précisez pourquoi :

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' ou 'Non' à la question '81 [AAEVisioSsClients]' (Selon vous, la signature d'actes authentiques électroniques entièrement à distance (sans que les clients soient en présence physique des notaires) est-elle souhaitable ?)

Veuillez écrire votre réponse ici :

Contact

[] Nous serions intéressés de pouvoir **vous contacter** pour approfondir notre recherche sur le notariat et le numérique. Si vous acceptez de l'être, merci de préciser votre **adresse électronique** :

Veillez écrire votre réponse ici :

TABLE DES MATIERES

<i><u>Avant-Propos.....</u></i>	<i><u>3</u></i>
<i><u>Chapitre 1 : Méthodologie et données contextuelles</u></i>	<i><u>7</u></i>
<i><u>Chapitre 2 : Les outils.....</u></i>	<i><u>19</u></i>
<i><u>Chapitre 3 : Les incidences du numérique sur l'activité.....</u></i>	<i><u>43</u></i>
<i><u>Chapitre 4 : Le passage du papier à l'électronique dans les actes notariés et les activités notariales</u></i>	<i><u>75</u></i>
<i><u>Chapitre 5 : La relation client à distance.....</u></i>	<i><u>93</u></i>
<i><u>Annexe : Questionnaire « Acteurs ».....</u></i>	<i><u>117</u></i>