Le Centre de droit civil des affaires et du contentieux économique (CEDCACE) de l'Université Paris Nanterre a été retenu pour son thème « Notariat et numérique. Le cyber-notaire au cœur de la République numérique », par la Mission de recherche Droit et Justice du ministère de la Justice, dans le cadre de son appel à projet sur « Droit, justice et numérique » (V. *JCP N 2018, n° 23, act 530)*. La Chambre des notaires des Hauts-de-Seine est associée à ces travaux, lancés en février 2018, qui s'acheveront en août 2020. Manuella Bourassin, Corine Dauchez, Olivier Leproux et Marc Pichard exposent les résultats de la première enquête lancée dans le cadre de ce vaste projet.

Enquête « Notariat et numérique » : les notaires et collaborateurs des Hauts-de-Seine au rendez-vous !

Entretien avec Manuella Bourassin, Corine Dauchez, Olivier Leproux et Marc Pichard
Publié au JCP éd. N, 5 avril 2019, Entretien, Actualités 373, p. 17

Manuella Bourassin, professeur en droit privé à l'université Paris Nanterre, codirectrice du master droit notarial

Corine Dauchez, maître de conférences en droit privé à l'université Paris Nanterre, diplômée notaire

Olivier Leproux, Docteur en sociologie, post-doctorant au CEDCACE

Marc Pichard, professeur en droit privé à l'université Paris Nanterre, codirecteur du master droit notarial

La semaine juridique : Dans quel contexte s'inscrivent vos travaux ?

Corine Dauchez : Lors de notre dernier entretien, nous avions annoncé le lancement d'une enquête auprès du notariat des Hauts-de-Seine. En collaboration avec Olivier Leproux, nous avons élaboré un questionnaire que nous avons adressé à tous les notaires et collaborateurs du département afin d'identifier leurs pratiques numériques et recueillir leurs appréciations.

Olivier Leproux : Le questionnaire a été adressé aux 277 notaires libéraux et aux 1096 collaborateurs des 79 offices des Hauts-de-Seine en novembre 2018. Grâce au soutien de la Chambre départementale, qui a diffusé cette enquête par voie électronique, et à l'engagement des notaires et collaborateurs des offices, nous avons reçu bien plus de réponses que ce à quoi l'on pouvait s'attendre. En effet, alors que le taux de retour aux questionnaires Internet est souvent inférieur à 10 %, 636 réponses ont été apportées à notre questionnaire, dont 421 complètes, ce qui représente 30 % des acteurs des Hauts-de-Seine et 41% des notaires libéraux du département. Ce résultat est d'autant plus satisfaisant qu'il a fallu en moyenne 18 minutes pour répondre aux 82 questions que comportait l'enquête. Nos analyses portent sur les 421 réponses complètes.

La semaine juridique : Quels enseignements tirer de l'étude sociologique sur les relations entre les personnes et sur l'organisation du travail ?

Olivier Leproux : Les répondants estiment à environ 67% que le numérique améliore les relations avec les clients et les confrères et à 76% qu'il améliore leurs relations avec les partenaires publics et privés.
Concernant le travail, 80 % des répondants considèrent que le numérique augmente leur productivité. Ils sont autant à indiquer que le numérique accroît l'intensité de leur travail. Sans doute, le numérique augmente en soi la productivité des acteurs, mais l'enquête laisse entendre que cette augmentation de la productivité est aussi la conséquence de celle de l'intensité. Par ailleurs, selon 70% des répondants,

le numérique améliore leur « bien-être ». Cela nous interroge car, en sociologie du travail, l'augmentation de l'intensité du travail est rarement corrélée positivement à celle du « bien-être ».
Du reste, les réponses diffèrent selon les fonctions occupées par les répondants. A titre d'exemple, les « archivistes » apparaissent « enchantés », à la différence des notaires assistants habilités. Lors de prochains entretiens individuels, nous vérifierons si ces résultats traduisent un changement lié au numérique ou, de manière générale, un certain rapport au travail, simplement révélé à l'occasion d'une enquête sur le notariat et le numérique.
Le faible nombre de répondants se déclarant « archivistes » incite en outre à formuler l'hypothèse d'une modification profonde de ce groupe professionnel : du fait des évolutions du notariat liées au développement du numérique, les acteurs en charge des archives ne s'identifient peut-être plus en tant qu'archivistes.

La semaine juridique : Quel regard les utilisateurs du 92 portent-ils sur les outils mis à leur disposition ?

Marc Pichard : Si les réponses permettent d'identifier un équipement type (86% de double-écran) et de mesurer des différences selon les fonctions (très significatives à propos des PC portables), les perceptions des acteurs ont surtout été évaluées à propos du logiciel métier et des services dématérialisés. Les logiciels métiers ne suscitent ni adhésion très forte ni rejet violent (9% de répondants se déclarent très satisfaits et 8% très insatisfaits) ; près des deux tiers des utilisateurs sont plutôt satisfaits, quand 18% sont plutôt insatisfaits. Mais si certaines qualités sont louées (seuls 5% des répondants estiment que les logiciels métiers ne sont pas simples d'utilisation), certaines faiblesses sont dénoncées par près de la moitié des répondants (le manque de réactivité de la maintenance et surtout de la hotline). Les services dématérialisés fournis par les partenaires institutionnels du notariat (SPF Planète, Geoportail, Infogreffe, etc.) suscitent globalement l'adhésion voire une très forte adhésion (en particulier cadastre.gouv.fr) mais deux services se distinguent par les forts taux d'insatisfaction qu'ils génèrent (Ficovie et COMEDEC, avec respectivement 41% et 38% de répondants insatisfaits). Les services fournis par la profession n'engendrent quant à eux jamais de tels taux d'insatisfaction et provoquent parfois une adhésion remarquable (surtout PACSen et FCDDV). Au-delà même de celle de la qualité, c'est la perception de l'utilité de certains services qui doit être soulignée. Ainsi VIDOC, l'outil mis en place par PNS pour digitaliser les fiches de révision foncière des immeubles parisiens, est-il jugé « utile » par 51% des répondants et « indispensable » par 42%.

La semaine juridique : Quelles perceptions accompagnent la mise en œuvre de l'objectif « zéro papier » ?

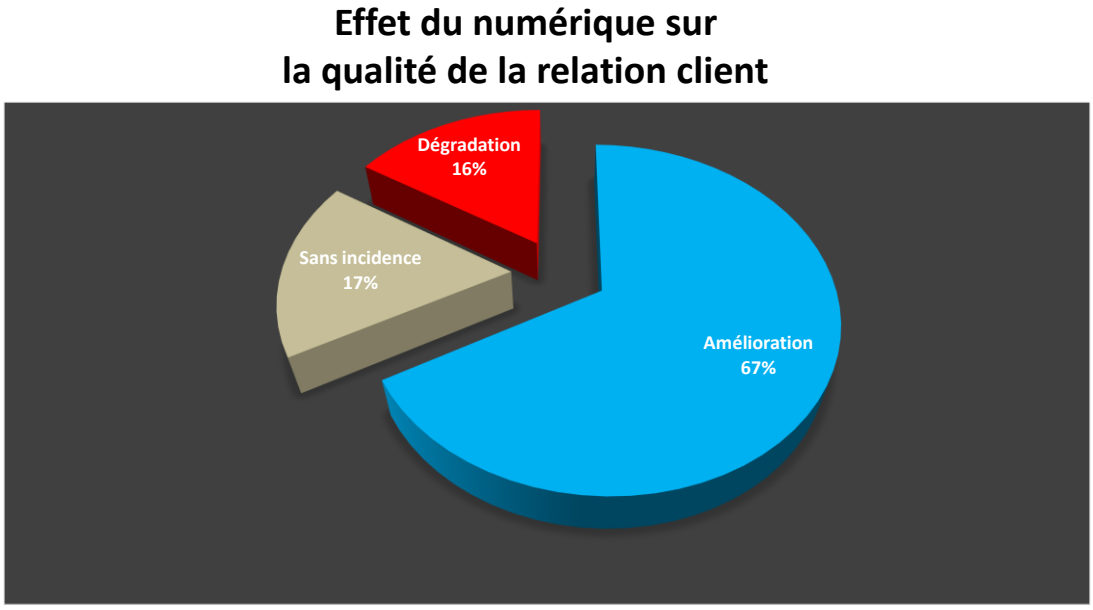
Manuella Bourassin : Objectif phare du Plan national d'actions lancé par le Conseil Supérieur du Notariat en 2016, le « zéro papier » n'est pas encore une réalité dans les offices du 92. Plusieurs résultats de notre enquête en attestent : 35 % des répondants impriment souvent ou systématiquement les documents électroniques et le pourcentage s'élève même à 83 % s'agissant des états télétransmis par les services de la publicité foncière. Ces pratiques éloignées de la dématérialisation sont très peu justifiées par une défiance vis-à-vis des outils informatiques. Elles sont majoritairement expliquées par les vertus du papier : confort - dans la lecture et pour retrouver plus facilement le document ; sécurité - le papier évite de commettre des erreurs et de perdre des documents. A l'aune de ces explications, la « dépapiérisation » paraît compromise, non seulement parce qu'il est ardu de modifier des comportements reposant sur des raisons de commodité, mais aussi parce qu'il n'est sans doute pas souhaitable d'abandonner des pratiques plaçant au plus haut niveau la sécurité, alors que celle-ci est consubstantielle à l'activité notariale. L'enquête a révélé que le passage du papier à l'électronique est perçu de manière particulièrement négative lors de la préparation des actes. Lui sont alors associés une complexification et un ralentissement des tâches, ainsi qu'une augmentation du besoin de concentration et du risque d'erreurs. Les avantages de la dématérialisation l'emportent au contraire aux stades de la signature des actes authentiques électroniques et des formalités postérieures. Cette comparaison dévoile le type d'activités et les catégories d'acteurs vers lesquels pourraient être concentrés les efforts en faveur du « zéro papier ».

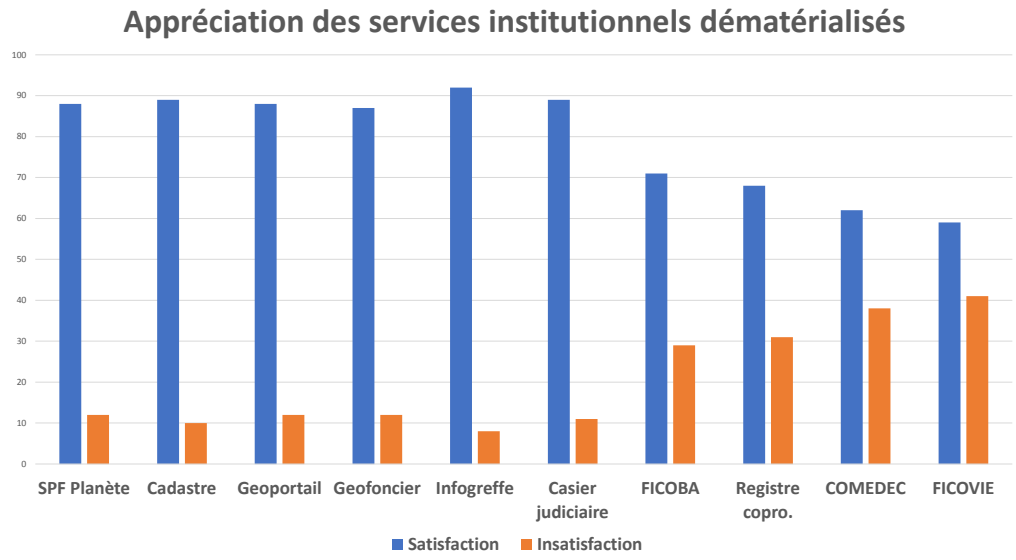
La semaine juridique : Comment la digitalisation de la relation client est-elle perçue ?

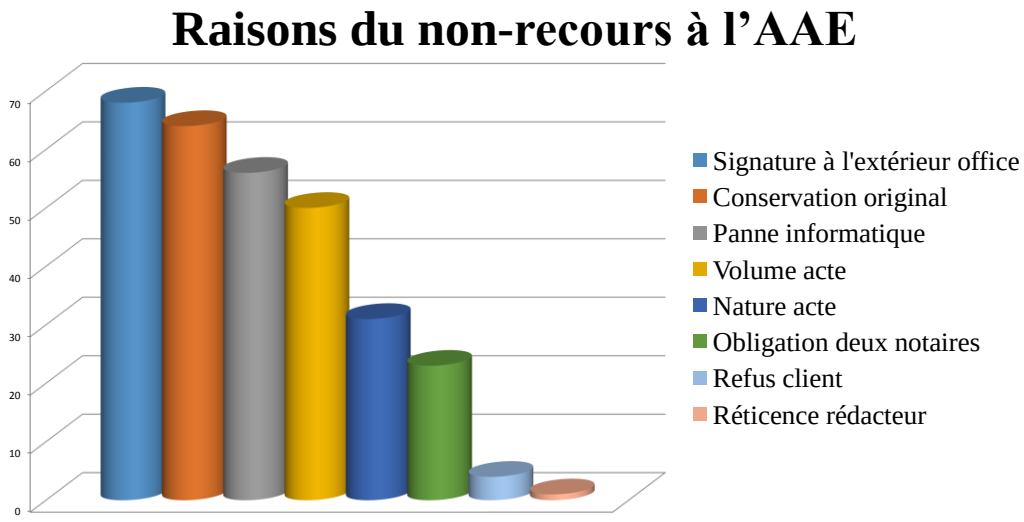
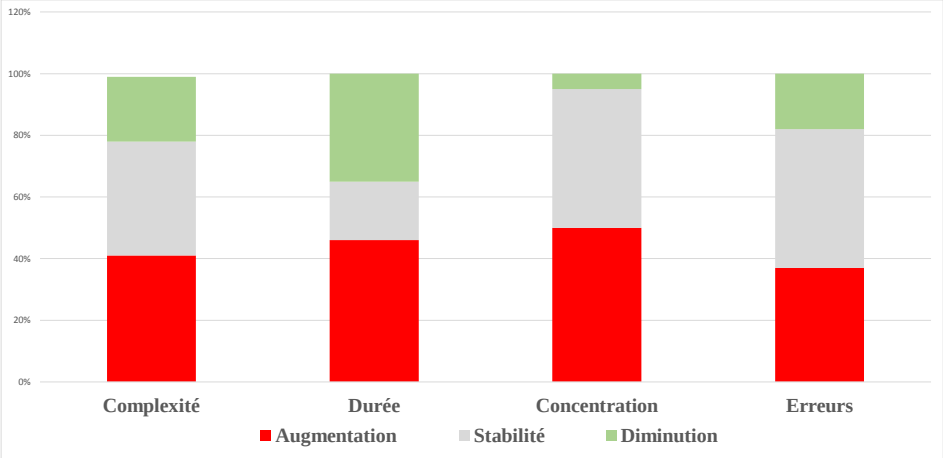
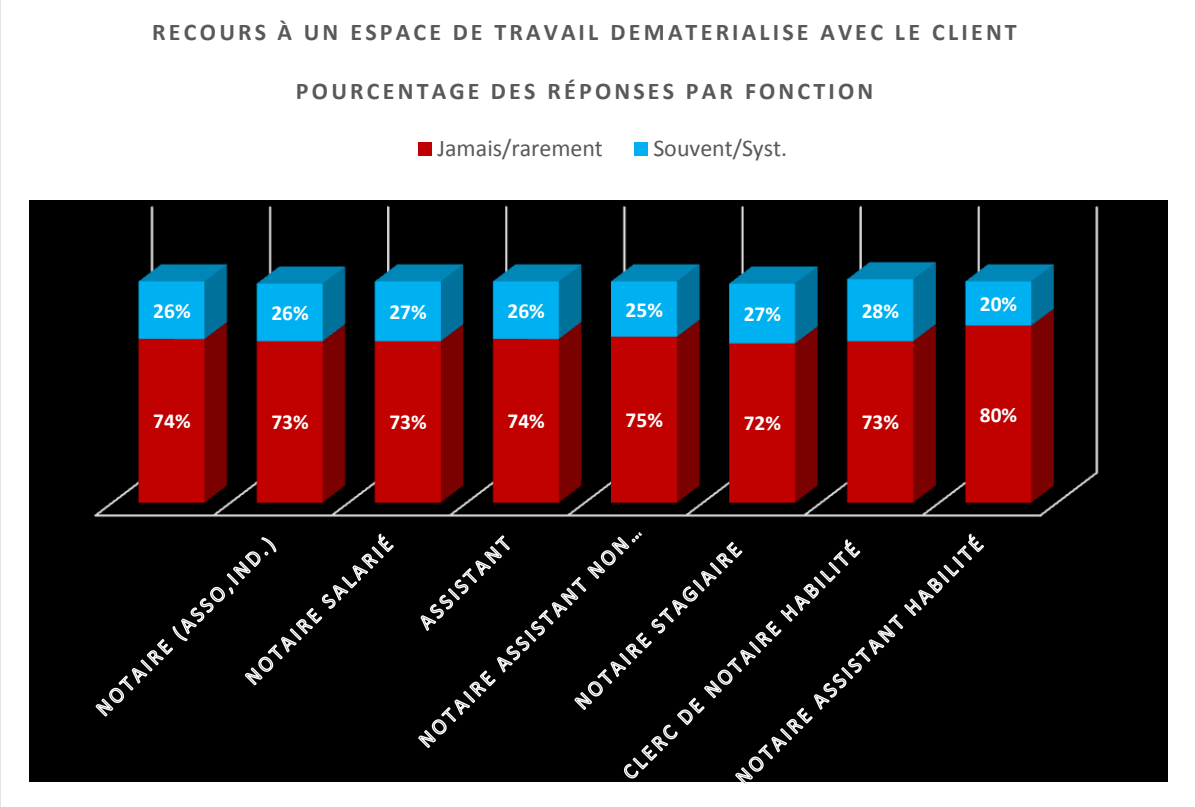
Corine Dauchez : Les questions relatives à la digitalisation de la relation client ont recueilli un fort taux de participation de la part des notaires et collaborateurs. 70% des répondants souhaitent le développement du numérique pour que le client puisse collaborer davantage à la constitution de son dossier. Ils sont quasiment autant (68%) à indiquer qu'ils sont favorables au suivi à distance de son dossier par le client. Cette ouverture à la digitalisation de la relation client ne se traduit pourtant pas nécessairement dans les pratiques : 74% des répondants n'utilisent pas ou rarement un espace de travail dématérialisé avec leurs clients et 99% n'utilisent pas ou rarement les plateformes collaboratives créées par des *start-up* pour le traitement des dossiers immobiliers. Le caractère récent de ces outils pourrait expliquer cette distorsion des résultats entre les souhaits des acteurs et la réalité actuelle des pratiques ; il n'est pas non plus à exclure que les réticences soient « logées » chez les clients eux-mêmes. En outre, si l'expansion du numérique est globalement perçue de manière très positive par les répondants, les réponses détaillées évoquent de sérieuses réserves : l'ouverture numérique du dossier au client ne devrait pas être déployée en ayant seulement égard au gain de temps procuré (avantage d'ailleurs discuté par un certain nombre de répondants), car cette évolution pourrait avoir des impacts sur la fiabilité du travail notarial et la responsabilité afférente. La question du suivi du dossier a également révélé des enjeux relatifs à la qualité de vie au travail des collaborateurs qui peuvent y voir un outil de surveillance susceptible d'augmenter « la pression au travail ».

La semaine juridique : Où en sont vos travaux aujourd'hui ? Quelles sont les étapes à venir ?

Manuella Bourassin : Nous adresserons dans le courant du mois d'avril un second questionnaire aux seuls notaires individuels et associés. L'objectif est d'identifier la politique digitale des 79 offices du département en fonction notamment de leur taille, du caractère plus ou moins récent de leur implantation, de leurs principaux domaines d'activités. Certaines questions permettront d'affiner les résultats de la première enquête. D'autres porteront sur des thèmes qui intéressent moins les pratiques et perceptions des acteurs que les stratégies des offices : relations avec les SSII, déploiement de la visioconférence, visibilité de l'étude sur Internet, recours aux outils de gestion de la relation client (CRM), protection des données personnelles… Nous espérons que ce second questionnaire rencontrera le même succès que le premier !




Appréciation des services institutionnels dématérialisés
100
90
80
70
60
50
40
30
20
10
0
SPF Planète
Cadastre
Geoportail
Geofoncier
Infogreffe
Casier judiciaire
FICOBA
Registre copro.
COMEDEC
FICOVIE
Satisfaction
Insatisfaction


Raisons du non-recours à l'AAE
70
60
50
40
30
20
10
0
Signature à l'extérieur office
Conservation original
Panne informatique
Volume acte
Nature acte
Obligation deux notaires
Refus client
Réticence rédacteur

Effets de la dématérialisation sur la préparation des actes