



HAL
open science

L'impact du numérique sur la vie des offices en Hauts-de-Seine

Corinne Delmas

► **To cite this version:**

| Corinne Delmas. L'impact du numérique sur la vie des offices en Hauts-de-Seine. 2021. hal-03597930

HAL Id: hal-03597930

<https://hal.science/hal-03597930>

Submitted on 4 Mar 2022

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.

L'impact du numérique sur la vie des offices en Hauts-de-Seine

Corinne Delmas, Professeure de sociologie,

Université de Nantes/Centre nantais de sociologie (CENS, UMR CNRS 6025)

La digitalisation des activités notariales s'est considérablement accélérée avec l'essor de l'acte authentique électronique (AAE)¹ et la généralisation de l'envoi dématérialisé des actes aux services de publicité foncière par *Téléacte*, possible depuis 2008, obligatoire depuis 2018. Dans le cadre de cette étude consacrée au notariat des Hauts-de-Seine, les observations et les entretiens, réalisés entre janvier 2018 et avril 2020, permettent une première évaluation de l'impact du numérique sur la vie de ces offices franciliens, c'est-à-dire sur les activités, les relations et les conditions de travail de leurs membres, qu'il s'agisse des notaires employeurs ou de leurs salariés.

Sept journées de travail ont été observées dans quatre études contrastées par leur taille et leur localisation. Parmi les séquences de travail observées, quatre ont consisté en des rendez-vous de signatures d'actes authentiques électroniques portant, respectivement, sur une vente en l'état futur d'achèvement (VEFA) et trois promesses de vente immobilière². Ces observations ont permis d'appréhender le recours au numérique dans la pratique notariale tout en facilitant de multiples échanges informels. Les 32 entretiens approfondis réalisés avec des notaires et des salariés du notariat, ont pour leur part visé à cerner les perceptions contrastées qu'ont ces professionnels des outils numériques à leur disposition. Les profils des personnes interrogées ont été diversifiés, en termes de métiers, spécialités, taille et localisation de l'office³. La crise sanitaire du Covid 19 a sans doute contribué à accélérer certaines des évolutions décrites, avec notamment le recours au télétravail et la mise en place de la comparution à distance ; toutefois, ses effets ne seront guère évoqués ici, deux entretiens seulement ayant été réalisés dans le cadre de cette enquête pendant la phase de confinement.

Malgré ces bornes temporelles mais aussi territoriales (limitation au notariat des Hauts-de-Seine), l'enquête montre que ce processus qui se joue dans la durée, si on se réfère à la mise

¹ Depuis une loi de 2000 et un décret de 2005, les actes peuvent être réalisés sur support électronique. Cf. L. n° 2000-230, 13 mars 2000 (art. 1316-1 et 1317 C. Civ ; Décret n° 2005-973 du 10 août 2005). Les actes authentiques électroniques (AAE) représentent un peu moins de 17% des actes notariés enregistrés en 2014 pour avoisiner les 60% en 2017 (611.013 AAE sur 3,63 millions d'actes en 2014 contre 2.400.000 AAE sur 6.194.200 actes en 2017). Le recours à l'AAE varie selon les types d'actes et les offices, qui seraient équipés et producteurs d'actes pour près des trois quarts d'entre eux en 2018 (sources : CSN et ADSN). Cf. Delmas, 2019. En 2021, les AAE représenteraient 90% des actes notariés signés avec 2,9 millions d'actes signés au format électronique au cours des dix premiers mois de 2021 (source : CSN).

² La vente en l'état futur d'achèvement (VEFA) a été observée le 24 février 2020, dans un office comprenant 42 salariés, d'une commune de 50 000 habitants, tandis que les trois promesses de vente, l'ont été le 25 février 2020, dans une étude comprenant trois associés et moins de 10 salariés, d'une commune de 30 000 habitants.

³ Cf. tableau récapitulatif en annexe de cette contribution.

en place des premiers systèmes informatiques dans les offices, se poursuit aujourd'hui voire s'accélère. Les échanges rendent compte à la fois des perspectives ouvertes par la digitalisation des études notariales et de ses effets ambivalents. La vie d'office apparaît comme modernisée, facilitée et resserrée, mais les approches et les situations restent contrastées, notamment selon les offices, statuts, fonctions, spécialités, *a fortiori* au sein d'un secteur très hétérogène¹.

I/ Une vie d'office modernisée

Le numérique faciliterait une « modernisation » des offices, largement présentée comme un mouvement nécessaire et inéluctable. Cette aspiration, forte et communément partagée par les notaires et salariés des offices des Hauts-de-Seine rencontrés (1), se heurte toutefois à plusieurs limites de la digitalisation (2) et renvoie à une grande diversité de situations (3).

1/ Une aspiration à la modernisation des offices par le numérique

Le souci de dépoussiérer l'image de la profession est parfois exprimé pour justifier le fait qu'« *il ne faut pas être les derniers parce que du coup on véhicule une image vis-à-vis de la clientèle qui [...] n'est pas bonne.* » (Me Guillaume). Une notaire souligne à propos de l'acte authentique électronique :

« *C'est très pratique, quand ça fonctionne. Mais c'est vrai que maintenant ça fonctionne quand même la plupart du temps. Et puis il y a là aussi une question d'image et de communication. On a la réputation d'être une profession poussiéreuse où le notaire est vieux, dégarni, bedonnant et donc c'est marrant d'essayer de changer un peu l'image. Et c'est marrant quand les clients font : « Oh là là ! c'est moderne ! » Et puis ça permet aussi de leur montrer que nous aussi on fonctionne comme chez eux. Eux travaillent en banque, en compagnie d'assurance ou autre. Ils sont équipés, digitalisés et donc on leur montre qu'on n'est pas des ovnis qui travaillons très différemment d'eux.* » (Me Valentine).

De nouveaux champs d'activités seraient par ailleurs susceptibles de s'ouvrir, en lien avec les activités notariales traditionnelles de conseil, authentification et conservation des actes, comme le souligne un notaire indiquant avoir procédé à « *l'enregistrement, la conservation des codes sources mis à jour régulièrement et le détail du bénéficiaire, donc du client* », en l'occurrence une grande banque européenne (Me Noël).

Les interlocuteurs exerçant dans le notariat depuis plus de 15 ans expriment le sentiment d'une importante évolution ces vingt dernières années. Un notaire associé dans une grosse étude (plus de 40 salariés) et féru d'innovation technologique indique ainsi :

¹ Par ses pratiques, activités, chiffres d'affaires, essor du numérique... Sur l'hétérogénéité, ancienne, du notariat réparti sur l'ensemble du territoire national et tributaire de son environnement socioéconomique, cf. Delmas, 2019.

« J'ai fait les premiers stages dans le notariat en 96 et j'ai commencé à travailler en 2000. Non mais ! J'ai cru que l'on était retombé à l'âge de la préhistoire ! J'ai vu ici d'ailleurs dans cette étude, quand je suis arrivé [au début des années 2000], on demandait encore des états hypothécaires sur du papier carbone, c'est-à-dire que j'avais connu des scanners dès les années 95-96 en faisant des emplois d'été. D'ailleurs j'étais embauché pour scanner les documents et quand je suis arrivé dans le notariat, on avait des ordinateurs qui marchaient très mal, [...] des traitements de texte et quand je me retourne maintenant, que nous sommes en 2019, je vois les progrès qui ont été faits et les retards qui ont été rattrapés en l'espace presque de vingt ans [...] j'étais assez effaré par le monde du notariat quand j'ai commencé, qui était comme je l'imaginai dans les films, c'est-à-dire très poussiéreux, très vieillot et je vois que c'est une profession qui a fait un énorme effort, tant financier que de formation humaine pour qu'on rattrape d'autres professions juridiques et même maintenant on les dépasse, [...] nous avons métamorphosé nos méthodes de travail, poussés par cela par un certain nombre de contraintes, notamment les contraintes fiscales, la transmission de données via l'administration fiscale, le fichier immobilier, les télédéclarations – tout ça c'est le volet fiscal – et puis maintenant le dernier volet, celui que nous on a abordé à l'étude depuis maintenant trois ans, c'est la dématérialisation complète des postes de travail. » (Me Fabien)

Cette « modernisation » passe par un développement de l'outil numérique parfois présenté comme une question de survie dans des discours mettant en avant l'avance qui serait celle de la profession en la matière :

« On s'insère aussi dans une [...] logique globale du développement du numérique. Et je pense qu'à ce sujet, le notariat on va dire a eu un réflexe un peu de survie très fort et le notariat a pris un tournant radical, je trouve, fort et salutaire pour la profession. [...] C'est souvent la guéguerre entre les notaires et les avocats. Je peux en parler d'autant plus librement que la majorité de ma famille, ceux qui travaillent dans le droit sont des avocats. Je n'ai pas d'inimitié, loin de là. C'est assez impressionnant leur manque d'allant vers le numérique, voire même la médiocrité de leurs outils. Il n'y a aucune messagerie... ou très peu de messagerie sécurisée. Vous envoyez un mail à un avocat, c'est sur yahoo.com. Vous vous dites... Je trouve que la profession qui a vécu au temps de Balzac jusqu'en 1960 ou 1970, elle est passée au XXI^e assez rapidement. » (Me Guillaume)

Les réformes, de la profession et en matière de ventes immobilières, l'évolution liée des offices (augmentation de leur nombre avec les créations « Macron », essor des regroupements, mises en réseaux et situations de multi-titularité, constitutions de holdings capitalistiques et de sociétés pluriprofessionnelles...) ainsi que les « problèmes de recrutement » au sein du notariat, confronté à d'importants *turn over* des salariés, incitent à la mutualisation et au travail à distance, ce qui, aujourd'hui, contribue aussi à l'accélération d'une numérisation y compris chez les « irréductibles ». L'essor de situations de concurrence justifie également une forme de course en avant comme le souligne une notaire associée : « Vraiment quelque chose de très très moderne pour donner cette image là encore du notaire dans son temps. Parce que finalement

si nous on le fait pas les autres le feront. Notamment on a quand même quatre offices créés autour de nous. » (Me Hélène)

Les signes de modernité mis en avant sont multiples : double voire triple écran, signature électronique, dématérialisation, zéro papier, visioconférence, « *surfaces pro avec des écrans, des claviers etc.* » expérimentés dans un grand office parisien par un notaire salarié (Me Maurice), un espace « *plus grand, plus contemporain... [...] vraiment axé sur le numérique, sur des écrans partout et des tablettes de signature. [voire] des surfaces. [...] [c'est-à-dire] des petits ordinateurs portables sur lesquels vous signez directement. Y a plus de tablette. Ça c'est génial. C'est connecté en wifi aux écrans. Enfin voilà, on n'a plus de câbles, plus de...* » (Me Hélène).

Les avantages mis en avant se situent à plusieurs niveaux : relation avec le client, traitement des données, image du notariat...

« L'avantage du numérique pour le métier de notaire... Il y en a plusieurs. Premièrement c'est la relation avec le client. Elle est forcément plus proche parce qu'elle est plus rapide. [...] Il y a aussi des avantages au niveau du traitement des données et autres ; ça s'uniformise, ça se standardise plus donc on espère un gain de productivité sur la constitution d'un dossier, de traitement d'un dossier et autres. Et puis malgré tout, on n'est pas non plus complètement détachés du monde. » (Me Guillaume).

L'appétence des clients pour ces signes de modernité est largement invoquée. Une assistante de notaire souligne : « *Par rapport à la relation client, je trouve que les gens de façon générale ont, notamment avec l'acte électronique, un très bon a priori par rapport à ça. En fait ils ne s'attendaient pas forcément à trouver ça chez leur notaire. Ils ont quand même souvent l'impression qu'on est une profession un peu poussiéreuse, perdue dans les papiers, etcetera. Et c'est vrai que quand on arrive en rendez-vous avec finalement trois feuilles imprimées et tout en électronique, au lieu d'arriver et de commencer par jeter sur la table trois kilos de papier, globalement je trouve que ça donne plutôt une bonne image de la profession. [...] Et les gens, ce n'est pas forcément l'a priori qu'ils avaient.* » (Mme G.)

Parmi les autres évolutions positives liées à cette numérisation, la réactivité est mise en avant : « *On est beaucoup plus réactifs qu'avant* » indique une notaire associée (Me Hélène). Cette réactivité est facilitée par des gains de temps à tous les niveaux, y compris en matière de communication, avec la diversification des outils de communication voire l'« *Introduction de [...] méthodes nouvelles de travail [...] Le tchat par exemple.* » (Me Fabien).

Certains logiciels faciliteraient cette réactivité en modifiant des tâches devenant essentiellement des travaux de numérisation, fusion et rattachement des documents :

« C'est pas plus long, parce que notamment aujourd'hui comme on numérise tout, comme on scanne tout, toutes les pièces sont déjà scannées donc en fait il suffit juste de tout rattacher, de tout mettre bien. Il y a des logiciels extrêmement performants qui permettent de fusionner des pdf ensemble, notamment iNot scan pour la partie Genapi, qui est un très très bon logiciel. Tout

est attaché, numérisé ensemble et du coup le temps qu'on passait avant à préparer la minute avec effectivement l'édition de l'acte, la collation des annexes, avec l'indication des petits numéros d'annexes pour que le notaire ne soit pas perdu pendant la signature, tout ce temps-là où on préparait les minutes c'est quasiment le même temps que l'on fait aujourd'hui pour préparer un AAE. **Donc en fait ça a plutôt tendance à diminuer la durée ou en tout cas ce n'est pas plus long, mais les tâches changent ?** Les tâches changent puisqu'on n'est plus effectivement sur le côté : je récupère mes pièces, je les mets ensemble, je vérifie, je mets tout à la fin avec les petits numéros pour dire : « voilà, mon acte est prêt, il n'y a plus qu'à le signer ». Tout est fait de façon numérisée. Le travail est quasiment le même mais du coup c'est plus un travail de numérisation, de rattachement de pièces, de fusion de pièces pour le joindre à l'acte. [...] sur une période où en fait les logiciels, comme tout ce qui était iNot, iNot scan, etcetera, n'étaient pas prêts, n'étaient pas complets [...] ça voulait dire notamment à l'époque : éditer quasiment l'ensemble des documents qu'on avait, les scanner tous ensemble pour faire un seul fichier et les rattacher. Ce qu'on n'a plus aujourd'hui grâce à iNot scan. [...] On numérise tout au fur et à mesure que ça revient et une fois que c'est revenu on n'a plus qu'à rattacher, à mettre en lien et c'est terminé. [...] à l'époque c'était plus rébarbatif dans la mesure où on était obligé d'imprimer quasiment toutes les annexes, de les scanner dans un fichier unique pour les rattacher à l'acte. **Et là désormais avec iNot scan...** Il n'y a plus de problème. Il n'y a plus de problème, parce qu'en fait du moment que les pièces sont bien numérisées en amont, on n'a pas de souci. » (Me Orphée)

L'informatique ne révolutionne pas pour autant l'organisation des dossiers, l'arborescence informatique du logiciel dupliquant cette dernière, avec la reprise des côtes et sous cotes utilisées jadis pour les dossiers papier, aujourd'hui dématérialisés, totalement ou partiellement: « **Mais par contre c'était un office très avancé en termes d'organisation ?** Organisation, pas informatisation. Il y avait des petites fiches colorées pour des pièces d'urba... On avait des dossiers d'un type de couleur différente. Les successions, les ventes, les dossiers de prêt... Ensuite à l'intérieur de ces dossiers il y avait des sous-cotes et aujourd'hui ce qui est marrant c'est qu'on a dupliqué cette organisation qui existait depuis les années 80, Maître Y qui avait mis ça en place, mais dans les dossiers informatiques. Donc on a des sous-cotes informatiques, la même chose que quand on avait des sous-cotes papier. Donc on a notre logiciel métier avec notre arborescence et dans cette arborescence on y trouve les prêts, les pièces d'urbanisme, l'état hypothécaire, les diagnostics techniques et on travaille de la même manière sauf qu'il n'y a plus de papier. Enfin quand on voit mon bureau, on a du mal encore à y croire mais oui. (Rires) » (Me Fabien)

Avec l'essor du numérique dans les offices, mais aussi dans un « contexte de création d'études » et du zéro papier, les activités de travail évoluent : rédaction facilitée par les logiciels de production d'actes voire les possibilités de recours croissantes à l'intelligence artificielle, essor de formes de polyvalence, limitation voire remise en cause de la conservation de documents sous format papier... Ces évolutions peuvent avoir des enjeux en termes de confort

de travail et donc de fidélisation relative de salariés, sans pour autant mettre en cause la spécialisation et la hiérarchisation des tâches comme en attestent ces propos d'un notaire exerçant dans un office de taille importante à forte division du travail :

« Je pense qu'aujourd'hui les méthodes de travail que nous utilisons elles impliquent une compartimentalisation des tâches. On a d'abord une secrétaire qui ouvre un dossier, un juriste qui rédige, un notaire qui reçoit. [...] nous, on travaille avec des systèmes de trinômes, mais si vous raisonnez en termes de binômes c'est la même chose. La secrétaire va constituer le dossier et en rédiger la moitié, le notaire ou le juriste confirmé va rédiger la moitié et va recevoir. Donc la répartition du travail – même si elle est un peu plus large – reste quand même très forte [...]. Pour les secrétaires, faire toute la journée des demandes de constitutions, des demandes de pièces, ce n'est pas le travail le plus réjouissant. D'ailleurs, ça se voit ; au bout d'un an, un an et demi, deux ans, soit elles partent, soit elles demandent à être affectées ailleurs. Alors c'est sûr que je pense que sans la facilité avec laquelle elles ont à faire ce travail, ce n'est pas un an et demi qu'elles tiendraient mais ce ne serait que six mois. Donc effectivement aujourd'hui d'avoir tout en ligne, de travailler dans des conditions un peu agréables, avec des ordinateurs qui sont récents, qui tournent vite, ça fait passer un peu la pilule. Mais on n'est pas dupe, on voit bien qu'il y a une sorte de lassitude, mais c'est lié au travail en lui-même. [...] on essaie en interne d'adapter, de changer les binômes, parce que quand il y a un changement de binôme il y a aussi un changement de méthode de travail. » (Me Fabien)

En lien avec ces mutations, certains métiers et fonctions, dont ceux de secrétaire – terme d'ailleurs largement supplanté par celui d'assistant-, clerc rédacteur et archiviste, évoluent voire seraient amenées à disparaître comme l'indique un notaire associé : *« C'est évident qu'il y a des postes qui risquent de disparaître ; le poste de secrétaire ça risque de disparaître. Aujourd'hui, la future évolution de Notiplus ou d'un logiciel qui sera similaire ce sera : vous donnez les métadonnées, comme ils les appellent, dans le logiciel et c'est lui qui va faire la demande d'état hypothécaire, [...] vous télécharger les plans du cadastre. C'est un petit robot qui est à l'intérieur du logiciel qui va faire ça à votre place. Si vous me demandez quel sera notre métier dans vingt ans, je pense qu'il n'y aura plus de secrétaires. Il n'y aura même peut-être plus de rédacteurs d'ailleurs ; l'acte se rédigera tout seul par un système d'intelligence artificielle. [...] Tout ce qui n'apporte aucune plus-value à un dossier est voué à disparaître, c'est évident. La rédaction en elle-même, quatre-vingt-dix-neuf pour cent de nos rédactions peuvent être faits par un robot. J'exagère, quatre-vingt-dix on va dire. Après il y a dix pour cent d'actes qui sont un peu spécifiques, où il faut prendre sa plume, enfin que je dis sa plume, son clavier plutôt, et qu'on va rédiger des clauses spécifiques, là on apporte une plus-value. Mais dans beaucoup de dossiers on n'apporte aucune plus-value. C'est ce que je leur dis quand je suis en colère qu'elles ont fait des bêtises, mais en réalité c'est vrai. Je ne sais pas si tout le monde en a bien conscience, mais leur travail déjà peut être fait par des robots. Et ce qu'on apportera nous c'est le petit geste du chirurgien qui va avec son bistouri mettre le coup là où il faut parce que ça la machine ne peut pas le faire. Encore que. (Rires) Mais la spécificité, le*

point sur lequel vous êtes ultra technique. Vous êtes le seul à connaître toute la jurisprudence, tout le droit sur ce sujet-là, parce que vous êtes le meilleur, là on viendra vous voir, parce que vous apportez une certaine plus-value. Mais dans quatre-vingt-dix pour cent du temps un robot peut faire le job. Oui oui il y a des risques bien sûr. La digitalisation apporte des risques bien évidemment sur l'organisation du travail. Pas immédiatement mais à moyen terme on va dire. »
(Me Fabien)

La perte de plus-value d'activités de rédaction concernerait tous les domaines du droit, même si surtout dans le domaine des ventes courantes, particulièrement des ventes en l'état futur d'achèvement, « *parce que vous savez c'est des trames d'actes, c'est des modèles qui se dupliquent donc oui dans ces domaines de la vente en général oui. Droit de la famille non parce que là il y a un intuitu personæ* » (Me Fabien).

Le poste d'archiviste serait également fragilisé « dans le contexte de création d'études » dénuées d'archives existantes et futures avec l'AAE et le « zéro papier » (Me Léo).

Il en serait de même de celui de formaliste, du moins dans de petits offices, comme le souligne un notaire salarié dans un office créé il y a moins de dix ans et comptant 5 salariés polyvalents :

« Il y a d'autres postes qui ont évolué comme ça ? Alors un poste qui aurait pu évoluer mais qu'on n'a pas nous à l'étude, c'était formaliste. Mais on n'a pas de formaliste nous à l'étude. Ah bon ? Et on n'a jamais eu de formaliste, puisqu'en fait, avant même que l'AAE soit initié, on avait déjà le Télé@ctes. En fait, nos formalités étaient déjà faites de façon numérique. Alors les tout premiers temps où je suis arrivé, oui on faisait nos formalités papier, c'est-à-dire qu'on déposait notre copie authentique, la copie PF, enfin on envoyait tout le dossier au SPF, mais ça a duré quoi, un an, un an et demi. Et à l'époque on n'avait pas autant de dossiers, de volants de dossiers à gérer. Donc on avait le temps en tant que tel de le faire. À l'époque oui, un poste de formaliste aurait pu se justifier. Aujourd'hui avec Télé@ctes, sincèrement il n'y a plus de justification sur un poste de formaliste. Tout se fait de façon dématérialisée numérique. Alors pour une étude créée. Pour une étude déjà existante depuis beaucoup d'années, des grosses structures, où on a un flot... je ne veux pas dire de bêtise mais où on a une quinzaine d'actes par jour, oui là je pense qu'il faut toujours quelqu'un, un formaliste, un point de barrage avant d'envoyer au SPF, pour vérifier que tout est bon. Mais l'idée effectivement ici ça a toujours été de dire : « chacun fait ses formalités ». C'est-à-dire que chacun prépare ses actes à publication. Alors on n'est que trois à pouvoir les envoyer et à vérifier que tout va bien, mais au final le flux d'actes en tant que tel ne justifierait pas qu'on prenne quelqu'un. C'est globalement à peu près combien d'actes par jour ? Alors ça dépend des journées, mais globalement ici on va dire qu'on est, selon les journées, à un ou deux actes par jour. Sur l'ensemble de l'office ? Sur l'ensemble de l'office. Selon les journées en tant que telles. Alors parfois vous allez avoir des journées, vous allez avoir cinq signatures en même temps et puis dans les cinq jours qui suivent vous allez n'en avoir qu'une. C'est vraiment aléatoire. Oui donc ça ne justifierait pas le fait d'avoir quelqu'un, enfin un formaliste ou une formaliste ? Non, absolument pas. C'est vous qui le faites ? Et c'est nous qui traitons aussi nos rejets, parce qu'on en a. Refus. (Rires.) Vous

en avez beaucoup ? Non non, ça va. On a de la chance, on a plutôt effectivement des collaborateurs attentifs, alors collaborateurs mais nous également à la relecture des actes en disant : « attention, là il y a quelque chose qui ne va pas, on va se faire rejeter l'acte ». Donc on corrige en amont. Du coup effectivement on a quand même un taux de rejet qui est assez restreint. » (Me Orphée)

Les effets perçus sur l'organisation du travail au sein des études sont multiples. Du côté des collaborateurs, la numérisation à laquelle ils restent confrontés est souvent évoquée comme loin d'être résiduelle dans la plupart des offices ; l'apport d'outils tels que les scanners individuels, est à cet égard souligné, comme permettant d'éviter de « *se déplacer à chaque fois* » et de faire des allers retours à la photocopieuse partagée où « *du coup, on met de côté tout ce que l'on a à scanner de la journée au lieu de le faire au fur et à mesure. Du coup, après, quand il faut le faire, ça prend un temps fou.* » (Mme G.).

Il n'en reste pas moins que ces activités de numérisation peuvent s'avérer particulièrement lourdes, comme le souligne un notaire salarié dans un petit office créé comptant cinq salariés, dont deux notaires :

« Parce que je vois qu'il y a encore beaucoup de papier dans vos dossiers. Oui. Il y a encore beaucoup de papier parce que... [...] C'est un peu la faute des clients et des agences, puisque notamment les clients quand on leur demande : « Communiquez-nous votre titre de propriété », forcément ils nous ramènent leur document, le document qu'ils avaient reçu. Certains nous ramènent la pochette [...] Ils nous ramènent tout le document. Ils l'ont reçu quand ils ont acheté et ils ne l'ont pas rouvert depuis et ils nous le ramènent quand ils vendent. [...] Du coup, on conserve parce que c'est... Notamment les copies authentiques faites antérieurement, on continue de les transmettre, puisque ça reste quand même des titres. On continue de les transmettre. Et puis les agences effectivement qui pour beaucoup... Alors certaines se sont mises à l'envoi du dossier par mail, mais sinon beaucoup continuent de nous envoyer les documents par courrier. Ah bon ? Vous diriez que c'est une grande partie ? On va dire qu'on est plus sur du cinquante/cinquante. Il y a quand même un sacré virage qui se fait depuis quelques années, parce qu'il y a quelques années c'était encore que du papier. Là, il y a vraiment un petit changement aussi de leur côté, au niveau des partenaires où on voit que ça commence à passer en papier. Et là vous scannez systématiquement comme vous m'expliquiez ? C'est ça. Et après vous jetez les papiers ? C'est ça. Tout ça ce sont des dossiers en cours qui vont être finalement scannés ? C'est ça. Tous ceux qui sont droits, c'est du en-cours, tous ceux qui sont couchés, c'est qu'ils sont... Alors ceux qui sont couchés, c'est des successions. Et là par contre les successions ça n'arrête pas de... Justement ça fait partie des dossiers qui sont entre l'ère totalement numérique et autre. Tout ça c'est des successions que j'ai réglées il y a deux-trois ans. [...] l'objectif c'est la disparition progressive dans la mesure où tous les éléments vont être adressés au fur et à mesure aux clients en direct. Mais c'est vrai que notamment toutes les correspondances qu'on a continué de recevoir dans le cadre de la succession, tout ça effectivement... Normalement l'objectif est de tout scanner, tout mettre dans

le dossier en numérique et après tout part à la broyeuse. C'est l'objectif. Bon après c'est surtout une question de temps. Oui. Je suppose que les scans c'est plutôt les collaborateurs ? Oui oui. » (Me Orphée)

Une assistante de notaire confirme le poids persistants des documents papiers, notamment des titres de propriété ramenés par les clients, et l'importance des activités de numérisation :

« Ça manque parfois de modernité, notamment tout ce qui concerne les titres de propriété, on est encore sur de l'envoi papier, et voilà du coup lorsqu'une personne nous ramène un titre de propriété, surtout récent, on se retrouve à photocopier ou scanner 80-90 p des fois pour un gros titre de propriété alors qu'on pourrait transmettre aux clients de manière électronique. Il y a encore beaucoup de clients qui vous ramènent des titres de propriété papier ? Oui, voilà, c'est ça. C'est dommage parce que chaque étude est confrontée aux mêmes problèmes, aux clients qui déposent leurs pièces et voilà. » (Mme D.)

A ces activités de scan, en amont, de documents papiers le plus souvent déposés ou envoyés par des clients (titres de propriété...) s'ajoute la numérisation d'archives (toutes les minutes ou depuis une certaine date) dans de nombreuses études des Hauts-de-Seine, ainsi que des activités de sélection et de « nettoyage » des archives en faisant appel au besoin à du personnel surnuméraire (étudiants, lycéen l'été...), compte tenu des enjeux de locaux et de place particulièrement prégnants en Île-de-France.

Cette modernisation est dès lors souvent perçue comme ambivalente et non dénuée de limites.

2/ Les limites et ambivalences de la digitalisation

Plusieurs limites et difficultés sont pointées, parmi lesquelles celle de l'interopérabilité entre les logiciels, sources de lourdeur, ainsi que les « pannes » et dysfonctionnements, fréquemment évoqués lors de cette enquête. Les cloud ont pu être présentés comme fonctionnant très mal par beaucoup de créateurs ayant choisi leur logiciel métier dans cette version, en particulier chez ceux ayant opté pour des locaux partagés et/ou eu égard le caractère alléchant de l'offre. S'ajoutent des réticences liées au sentiment d'incertitude quant à la pérennité de l'accès aux données et dossiers et à leur confidentialité ainsi que des défis techniques et spatiaux, par exemple en termes de local pour le serveur, sécurisant pour beaucoup de professionnels, mais impliquant un espace climatisé et spécifiquement dédié.

Parmi les autres dysfonctionnements le plus souvent évoqués figurent aussi ceux concernant les courriels ainsi que les inégalités entre les zones géographiques en termes de desserte en internet rapide... Parmi les explications avancées figure le risque de saturation du système en raison du trop grand nombre de professionnels (selon la chambre).

Les pannes au moment de la signature, particulièrement le vendredi, sont particulièrement craintes : *« Et les problèmes de panne par contre pour lesquels vous seriez obligé de procéder à du papier ? Ah beaucoup. Même au moment de la signature ? Malheureusement. [...] c'est l'enfer pour le client parce que si ça vous arrive un vendredi à cinq heures en pensant être sorti*

à six et que juste au moment de la signature, vous avez tout fini avec les clients et rien ne fonctionne ; le problème c'est que de plus en plus comme ils n'éditent rien du tout il faut tout ressortir en papier, tout résigner et vous en reprenez pour une heure. » (Me Jean)

Bugs et erreurs ne seraient pas rares, comme en attestent plusieurs anecdotes, par exemple les mésaventures en termes de blocage de clés réel entraînant l'impossibilité d'accéder à toutes les applications métier ; s'ils n'empêchent pas forcément de travailler (« j'ai travaillé autrement » souligne par exemple Me Eric), ces blocages contrecarrent l'accès à certaines plateformes et documents, par exemple aux états civils en ligne ou au fichier des testaments auxquels il n'est plus possible d'accéder après avoir entré par erreur trois fois de suite un mauvais code, tel celui du serveur ; ces mésaventures expliquent en partie une tendance croissante à la détention d'une clé de secours. Celle à laquelle a été confrontée une notaire associée est exemplaire de ce type de difficulté :

« Au mois de juillet c'est parti dans tous les sens. On a fait un échange de clés avec ma notaire salariée. Alors ce n'était pas un échange de clés proprement dit, c'est qu'en fait MICEN ne marchait pas, donc notre... Donc là vous êtes en rendez-vous avec les clients, vous dites : « Je vais chercher ma notaire salariée, elle va recevoir les clients à ma place. » Elle met sa clé, elle reçoit l'acte, tout se passe bien. Et en fait on doit laisser notre clé un petit temps pour que l'acte se dépose. Sauf que moi derrière j'enchaînais les rendez-vous. Je pensais que c'était ma clé qui était là. Trois fois le code. Avec la fatigue, le fait que ça n'avance pas, vous êtes énervée. Vous faites trois fois le code... **Et vous avez une clé de sauvegarde ?** Moi oui, mais pas elle. Et le problème c'est que je partais en vacances. Donc bon je ne suis pas partie. On devait faire toutes les formalités pour la clé, vérifier qu'il y avait pas d'acte à signer jusqu'à mon départ, et puis je suis partie après. **Oui il y a ce genre de problème ?** Oui, qui devrait pas arriver. Là en ce moment je suis... Pareil ! Heureusement que j'ai une clé de secours... Ma nouvelle clé pour les deux prochaines années je n'arrive pas à l'activer. [...] **lorsque vous récupérez une nouvelle clé, forcément il faut que vous ayez un rendez-vous à la chambre pour...** Pour en fait vérifier que les informations qu'on a indiquées sont les bonnes et vérifier qu'on est bien nous. On doit signer une espèce de papier... C'est pas une espèce de papier, c'est un papier très formel dans lequel on met notre sceau, notre signature. Et tout ça va ressortir sur la clé. En fait ça ressort sur la clé. C'est toutes les données qu'on a sur nous d'authentification. On a un confrère qui va identifier qui on est et que le possesseur de la clé est bien le bon, c'est tout. Puisqu'on ne délivre pas et on n'a pas le droit d'utiliser, heureusement, la clé d'un autre. [...] Un notaire ne donne pas ses codes, c'est hyper important. [...] Même à ses collaborateurs. J'ai l'impression que c'est pas toujours la règle mais bon. **Et vous avez droit à deux clés, dont une de sauvegarde, c'est ça ?** Oui. **Ce qu'il vaut mieux faire vu les aventures qui peuvent arriver ?** Oui, et avec un décalage. Parce que là je vois que ma seconde clé... La première elle expire le 7. On est le 3. La deuxième que j'avais fait faire elle expire fin octobre. Parce que ma marge est... Parce que j'avais fait les deux en même temps, j'avais le temps. Mais en fait il faut vraiment pour optimiser le système je pense qu'il y ait un décalage même d'un an entre les deux clés. Là je vais attendre

un peu avant de la refaire. Mais ça permet d'avoir beaucoup plus de souplesse. Un vrai décalage est meilleur. Pour anticiper les problèmes ? Oui. En principe les clés vous les avez rapidement mais on sait jamais, c'est ça ? Oui. Là en une semaine on avait réglé le problème avec ma notaire salariée. Ah c'est à la notaire salariée que c'est arrivé ça ? Oui parce qu'en fait elle avait mis sa clé là et c'est moi qui lui ai planté... C'est moi qui ai fait l'erreur. La honte. » (Me Karine)

Les limites évoquées sont plus largement inhérentes au nombre de codes à détenir (au moins une vingtaine, souvent plus), aux modalités de leur conservation et à la rigidité ressentie pour certaines applications ou logiciels en la matière ; a pu par exemple être évoqué le cas de la base BIEN pour laquelle les codes ne peuvent pas être modifiés (Me Romane).

Les outils sont perçus comme plus ou moins « faciles à prendre en main » selon leur fréquence d'utilisation ; une collaboratrice a par exemple exprimé un a priori négatif à l'égard de la data room et de l'espace notarial qu'elle appréhende comme un outil « lié à une masse de travail supplémentaire non souhaité », quand elle est « réquisitionnée pour participer à des programmes institutionnels de services de l'étude » (Mme F.). S'agissant de la base BIEN, elle souligne : « je ne l'utilise pas très souvent [...] je ne clique pas au bon endroit, la recherche est perdue. Je ne retrouve plus à quel endroit on fait pour sauvegarder ce qu'on a trouvé. [...] Je ne m'y connecte qu'une fois tous les mois » (Mme F.). Un notaire indique : « on n'en a plus besoin [...] mauvaise gestion d'un outil [...] tous les notaires n'ont pas joué le jeu » (Me Henry)

Certains dysfonctionnements du logiciel métier sont également pointés ; une clerc rédactrice indique ainsi : « Après moi le seul souci que j'ai en ce moment, je ne sais pas pourquoi, c'est pour certains documents que j'ai ; quand je clique dessus, ça m'arrête tout Genapi et je suis obligée de tout relancer. Ah oui ? Je ne sais pas pourquoi. C'est une sorte de bug ou... Oui, mais c'est vraiment des documents précis. Par exemple si je les ai mis dans un dossier, que je les rapatrie dans iNot et que j'ouvre, il y a des documents que je ne peux pas du tout ouvrir. Donc je suis obligée par exemple d'aller sur le poste de mon patron pour ouvrir le document. Ça me ferme tout Genapi en fait. Et ça vous le fait depuis longtemps ? Non. Vous en avez discuté avec vos collègues ou le notaire avec lequel vous travaillez ? J'en ai pas parlé mais ils ne savaient pas trop pourquoi. J'ai des collègues aussi à qui ça le fait. En plus j'avais discuté avec une collègue et elle a dit que ça l'énervait mais... Après nous on ne savait pas trop pourquoi ça faisait ça. Parce que sinon le logiciel ça se passe pas trop mal ? Ah oui oui ! Pour ça, il n'y a pas de souci. On utilise tous Genapi. [...] Par contre il y a ces bugs de temps en temps. Oui, il y a des petits bugs. » (Mme E.)

S'adjoint la confrontation à des mises à jour et modification de la trame sans en avoir été averti : « Parfois, on se rend compte quand on fait l'acte qu'il y a des nouvelles clauses. Du coup je trouve qu'on n'est pas très très bien informés de ce côté-là. Des nouvelles clauses ? Oui parce que de temps en temps j'ai l'impression qu'il y a des nouvelles clauses, mais on n'est pas forcément au courant ou ce n'est pas forcément mis en avant avec toutes les subtilités. Par exemple de la nouvelle à l'ancienne, il y a parfois des choses qui sont rajoutées et d'autres

petites phrases qui étaient utiles et qui ont été supprimées. Ah d'accord ! Et donc vous le découvrez en travaillant avec le logiciel finalement ? Oui, c'est ça. » (Mme E.)

Les questions de sécurité sont parfois au cœur des questionnements comme en attestent ces propos d'un notaire associé qui, soucieux de concilier « l'ancien et le nouveau », évoque les risques renforcés de falsification des documents et des signatures : « *Voilà mon sceau d'officier public. Je me suis fait faire [...] un sceau que j'ai d'ailleurs dans ma poche [...] Pour avoir quelque chose qu'on ne peut pas scanner. Alors, on scanne tout, votre signature aussi. Alors, vous imaginez pour faire des faux ! J'ai pour principe de ne jamais scanner ma signature, ni celle de mes clients. Je ne scanne jamais. J'envoie toujours les copies de l'acte signé, mais sans signature. « Je vous confirme volontiers que c'est la copie de l'acte signé », quand on insiste, mais sans les signatures. Et je n'envoie rien d'autre. Évidemment quand je n'ai pas le choix, que l'acte est authentique électronique, il y a les signatures, mais c'est des empreintes de la signature. C'est différent. Et puis pour l'imiter, il faut quand même... C'est faisable, tout est faisable. On n'arrêtera jamais un bandit d'entrer chez vous de toute façon, mais vous pouvez quand même ralentir et éviter de démultiplier sur internet l'envoi... Alors ça c'est assez génial, parce qu'on arrive à un niveau de précision de gravure inégalé à travers les âges. Ce serait dommage de le perdre. Je suis partisan de préserver l'ancien et le nouveau. En Droit international, c'est encore préconisé pour les actes authentiques, qu'on relie toujours, parce qu'il y a des notaires qui ne le font plus. Vous avez signé votre acte, vous avez la copie pdf. Ben oui et les mentions de publication qui arrivent deux mois plus tard ? On ne les a jamais et c'est une obligation du décret qui ordonne notre profession depuis 1945, les ordonnances de 1945. Et donc on est en défaut. Donc, nous, on a décidé de continuer à délivrer des copies papier, cotées, enrubannées, avec le ruban indéchirable et le sceau, en relief en ce qui me concerne. **Infalsifiable...** Enfin si, on peut toujours imaginer tout ce qu'on veut, mais pour arriver à faire un truc pareil, il faut être agréé par l'État. C'est compliqué quand même. Il suffirait qu'on ait un problème informatique aussi et ça, ça pourrait nous sauver la vie. Il faut faire attention, parce que la société change tellement vite. » (Me Noël).*

Comme pour les autres métiers, le numérique peut être ressenti comme source de lourdeur et susciter des résistances de la part des collaborateurs voire des notaires employeurs soulignant par exemple les effets en termes de remise en cause de l'organisation et des habitudes de travail des collaborateurs, voire l'ajout de tâches souvent peu gratifiantes (numérisation, vérification...) à accomplir : « *La conduite du changement, la conduite de l'adaptation est toujours un peu compliquée au sein de nos collaborateurs. [...] pour les collaborateurs qui l'utilisent [Notiplus], c'est une tâche de plus à accomplir parce qu'il faut vérifier. Avant, on tapait soi-même ! Maintenant, il faut vérifier que ce qui est tapé est juste. On en enlève d'un côté mais on en rajoute de l'autre. Bon c'est simplement la conduite du changement qui... Mais on a tellement eu de changements dans le notariat depuis ces dix dernières années qu'effectivement, c'est compliqué. Le gros changement étant effectivement le passage à l'acte*

authentique électronique, pour nous il y a quatre-cinq ans, qui a été assez lourd en fait. Ça a été assez lourd. » (Me Fabien)

Une sensibilité aux « irritants », grains de sable enrayant le *process*, dysfonctionnements des outils ressentis comme source de lenteur contribuent à renforcer ces formes de malaise. Parmi ces dysfonctionnements, on peut citer les contraintes liées au logiciel métier (par exemple, pour les attestations de propriété immobilière, les limites d'un logiciel permettant de faire des calculs compliqués mais qui « n'est pas adapté à toutes les successions », d'où le recours à un aperçu chiffré sur excel » (Mme I.)), la lenteur parfois ressentie de certaines procédures (dépôt au MICEN obligeant laisser sa clé jusqu'à ce qu'il soit déposé, obtention d'informations erronées par exemple en matière d'état-civil...).

S'ajoutent les lourdeurs pouvant caractériser les échanges avec certains partenaires, tels les banques (usage du fax, nécessité de les relancer en matière de déblocage des fonds) ou les syndicats, à propos desquels une assistante de notaire indique être « *obligée de renvoyer par mail [...] j'ai un syndic qui m'a dit : « ça ne sert à rien les courriers, on les jette, on ne les prend pas en compte » avec un coût d'établissement du document pouvant aller du simple au triple selon les syndicats, pour ceux – une bonne moitié - qui facturent sauf pour ceux qui ont un espace client où on peut télécharger directement les documents* » (Mme E.). Des griefs ont parfois également été exprimés concernant l'obtention de certaines informations ; par exemple, si l'apport de COMEDEC est souvent salué, selon les localisations, sa lenteur a pu être regrettée (« *c'est lent, on n'a pas la bonne réponse* »), ainsi que les erreurs, les mentions RC manquantes, le coût (3 euros 54 HT), l'absence de « *moyen de contrôle* » mis à part les « *choses évidentes* » (Me Irène). Un clerc souligne pour sa part : « *Et d'ailleurs ce qui est un peu dommage, c'est que certaines administrations, pour certaines opérations près des tribunaux par exemple, refusent les vérifications COMEDEC. (Rires.) C'est le serpent qui se mord la queue ; on ne peut pas obtenir autre chose maintenant en tant que notaire, mais pour autant ce n'est pas valable auprès de certaines administrations.* » (M. A.).

Bien qu'elle soit signe d'une nécessaire modernisation et présente plusieurs avantages, la digitalisation ne va donc pas de soi, a fortiori pour certains offices...

3/ Une grande diversité de situations

Des formes d'inertie sont perceptibles : « *Franchement les études, tant qu'elles peuvent ne pas bouger, enfin ne pas changer, elles ne changent pas leurs habitudes. Vous l'avez expérimenté ? Oui. La signature électronique... Toutes les grosses parce qu'elles ont envie d'être toujours plus performantes, etcetera, mais les petites, ça leur prend beaucoup de temps. Il faut former tout le monde. Non, souvent, elles n'aiment pas trop, les petites. Ça leur demande du financement aussi. Oui, le coût d'entrée est plus élevé ? C'est du nouveau matériel à mettre en place donc ils sont plutôt réticents. Et pour des enjeux et des retombées qui ne sont pas les mêmes forcément donc le coût d'entrée...Exactement. Exactement.* » (Mme G.)

Certaines études, même importantes, souffriraient d'une absence de *process*, faute « *d'impulsion des associés. Donc clairement chacun fait comme il veut. [...] dans mon service, j'ai essayé de pousser au maximum les choses en passant au dématérialisé. Après tant pis pour les autres, en fait parce, que ce n'est pas à moi de le faire. Je ne suis pas associé, donc je n'ai pas l'autorité nécessaire pour le faire et la légitimité [...] chacun travaille dans son coin, chacun a ses collaborateurs.* » (Me Maurice).

Cette absence de *process* s'explique parfois par la faible taille de l'office et une autonomie plus grande laissée à des collaborateurs comme en attestent ces propos d'un associé dans un office comptant 6 collaboratrices :

« *Enfin je suis un ancien collaborateur, moi je n'ai pas envie d'emmerder mes collaboratrices. Je sais comment elles écrivent, je sais comment elles sont, maintenant on se connaît bien, donc je sais que ça se passe bien avec la clientèle. Moi, c'est le résultat qui m'intéresse. J'en ai une, c'est un robot de l'organisation. Mais c'est très appréciable pour moi, parce que je sais que je peux partir... « Au fait, il faudra penser à... » Le mail est parti, l'info... Tant que le résultat est là. Et les clients sont ravis. Elle a ses mails-types. C'est comme ça et ça fonctionne bien. Je pourrais lui dire : « maintenant vous arrêtez vos mails, on fait tout sur l'espace client ». C'est vrai que le changement souvent, ça fait peur aux gens. S'il y a des habitudes, c'est pour les changer. Surtout si on y voit un intérêt. Mais ce serait à moi d'impulser ça et je manque de temps... [...] ma foi, je me dis : allez, ne les embête pas, ça fonctionne bien. Alors ce n'est pas que je procrastine, mais je me dis voilà... Il faudrait en fait, pour que je puisse révolutionner un peu toutes ces choses-là... enfin révolutionner, je ne vais rien révolutionner, mais mettre en place des process, que... On cherche aujourd'hui un notaire salarié d'ailleurs à l'étude, pour m'assister tout simplement.* » (Me Pierre).

Les offices aux effectifs limités sont plus largement confrontés à cette difficulté, *a fortiori* les offices plus récemment créés comme le souligne un notaire salarié dans ce type de structure :

« **Il y a d'autres priorités et donc c'est ce qu'on appelle...** C'est un peu la difficulté, c'est comme toute entreprise qui débute. Au début effectivement on a le temps. Après plus ça avance... Ben on privilégie la relation clientèle et on privilégie les dossiers qui rentrent et puis c'est vrai que parfois les dossiers en sortie... C'est au moment où malheureusement on a le temps ou parfois on avoue bien honnêtement c'est quand le client nous relance en disant : « Est-ce qu'on pourrait avoir les documents ? » Et on leur renvoie. C'est un petit peu le revers de la médaille où on se concentre sur les dossiers qui rentrent pour continuer à avoir une certaine vision plutôt correcte au niveau de la clientèle en disant : « C'est des dossiers qui sont fluides, ça sort », plutôt que se concentrer... Parce que mine de rien, si on devait traiter l'ensemble de ces éléments, il y en aurait pour... Là je pense qu'il y en a au moins pour un bon mois de travail de retraitement. On ne peut pas se permettre de couper l'activité pour un mois. » (Me Orphée)

Des différences, parfois générationnelles, mais également en fonction des spécialités, sont également perceptibles entre confrères et associés, en termes d'approche et d'usage de l'outil

informatique. Au sein des offices, l'essor de la digitalisation de l'activité est souvent lié à l'action d'un des associés, leader en la matière. Des prises de conscience, mais également des résistances, sont perceptibles. L'usage d'outils « basiques » tels que des tableurs de feuille de calcul (essentiellement excel, souvent cité pour les calculs de partage en droit de la famille) n'est pas toujours perçu comme évident par des professionnels se présentant parfois comme démunis, faute de formation en la matière, et en en faisant le plus souvent un apprentissage « sur le tas » comme en attestent ces propos d'une notaire, récemment associée dans une « étude dans laquelle il y avait un notaire très très attaché à l'informatique [...] Il avait finalement pour moi les meilleurs outils et il savait les exploiter. Parce qu'en fait, il y a l'informatique et il y a comment je m'en sers et à quelles fins et pourquoi. Bref, voilà. [...] on avait un spécialiste informaticien. Enfin informaticien, il devait avoir un BTS Informatique, mais il gérait tout ce que lui demandait au niveau informatique. Mais même en partant de la base il avait réussi à faire des tableaux par exemple pour les droits de mutation Excel. C'est tout bête mais savoir se servir d'Excel pour un notaire... Quand vous faites un partage moi je fais des tableaux Excel tout le temps. Je ne suis pas une grande spécialiste mais si vous voulez ça aide énormément. C'est impératif de savoir gérer Excel quand vous faites du Droit de la famille et des partages. **Et globalement tous vos confrères et consœurs qui font du Droit de la famille et du partage ils ont beaucoup recours à Excel ?** Ils savent pas. Rien que ma consœur ici... Parce que moi je suis associée ici avec une dame qui est plus âgée que moi. [...] encore dernièrement... Elle me parle d'un dossier assez compliqué en Droit de la famille, parce qu'on a une petite étude donc on fait un peu de tout. Je lui dis : « Attends [...] on va tout mettre dans un tableau Excel, tu vas voir ça va être hyper simple. » Je lui ai fait le tableau. On l'a fait ensemble. C'est moi qui étais aux manettes parce qu'elle ne sait pas, et elle a trouvé ça merveilleux quoi. On a fait trois tableaux avec des options différentes, des coûts. Et pour le client en termes de présentation... Parce que je fais ça aussi pour mes partages judiciaires. Parce que moi, en plus, j'ai un logiciel qui, pardonnez-moi, n'est pas à la hauteur. [...] Donc heureusement que j'ai Excel parce que sinon je perdrais un temps de dingue quoi. Donc d'où l'importance déjà rien que Excel qui est quand même un outil qui est ancien. De savoir maîtriser Excel dans notre profession c'est quelque chose qui aujourd'hui est impératif. Je ne vois pas ça autrement. Et moi, j'attends les formations sur Excel mais je ne les vois pas arriver. Parce que je voudrais encore mieux présenter mes tableaux, peut-être avoir des formules un peu plus complexes avec des « si » et tout ça. [...] Moi je ne sais pas faire. Je suis capable quand j'ai besoin de quelque chose en particulier je vais sur Google et je mets : « Faire ça dans Excel » et puis en général j'ai l'explication. Voilà comment je me forme pour aller un peu plus loin dans ce que je fais. Heureusement que j'ai Internet. **Ce qu'on fait tous. Mais c'est une forme de bricolage donc une formation ce serait plus utile ?** Oui. Je sais pas pourquoi il n'y en a pas. Et même pour les collaborateurs quoi. **Parce que finalement d'après ce que vous m'expliquez tout le monde ne l'utilise pas Excel finalement ? Même en Droit de la famille ?** Non. Non parce que moi [...] on venait me chercher pour me dire : « [...], vous allez nous faire un tableau. » Je me

souviens. Et puis c'est comme ça que j'ai commencé aussi. On avait des partages judiciaires qui sont quand même les dossiers les plus compliqués pour nous puisque vous avez déjà une famille qui ne s'entend pas. Et puis je suis désolée, mais faut pas s'imaginer qu'une famille va lire un acte de trente pages. C'est pas assez résumé. Pour moi, avant de présenter une solution... Pour moi c'est une page ou deux ou un tableau Excel en A3 mais on résume et on dit qui a droit à quoi. Et, en fait, c'est tellement plus simple et après vous le formulez dans l'acte. Moi c'est ce que je dis toujours en partage judiciaire. On démarre sur des tableaux. Sur un divorce, même dernièrement j'ai fait ça. On démarre sur des tableaux, une fois qu'on est d'accord sur les tableaux je transcris leur acte. L'acte qui est quasiment jamais relu. [...] les gens demandent un projet. Donc vous commencez par faire un acte avec les valeurs à la date à laquelle vous faites votre projet, et puis vous dites aux gens : « C'est particulier en termes d'actions et d'obligations, il me faut les valeurs du cours de la veille du moment où vous partagez. » Donc imaginez le stress quand vous n'êtes que face à une feuille blanche et qu'il faut refaire tous les calculs et remettre les bonnes valeurs de chacune des actions. Si vous êtes dans Excel, les noms des valeurs sont déjà rentrés dans le tableau, vous pouvez même le glisser le tableau dans votre acte, et vous avez juste la valeur du cours du jour à changer, et l'addition vous avez tous les résultats. Je veux dire y a moins d'erreurs. » (Me Karine)

Plusieurs axes d'amélioration envisagés, par exemple l'adoption de l'espace clients, sont parfois différés faute de personnel et de temps suffisants ; « ça nécessite du temps en fait, de la formation, de revoir certains process et aujourd'hui, on n'a pas assez de monde et on a la tête dans le guidon en permanence » souligne un notaire titulaire d'office individuel (Me Léo).

Les différences de pratiques et d'organisation du travail sont perceptibles au sein des offices, mais aussi selon les offices, dotés ou non de *process* rigoureux. L'absence de consigne générale, concernant tel ou tel outil, est regrettée. Une assistante souligne ainsi le caractère dysfonctionnel de l'espace client, dont elle juge l'usage trop ponctuel et peu ajusté aux documents déposés qu'il convient souvent de retravailler, d'où un surcroît de tâches :

*« Il y a certains de mes collègues qui l'utilisent, mais c'est pareil on n'a pas de consignes générales pour l'utiliser. C'est un peu laissé à l'appréciation de chacun. Là pour le coup c'est moi qui n'aime pas ça. [...] En fait, je trouve qu'on est toujours renvoyé vers un espace client dont systématiquement on n'a plus l'identifiant, on n'a plus le mot de passe. Donc on commence par passer dix minutes à tout reconfigurer pour pouvoir s'y connecter, alors qu'en fait, on s'y connecte qu'une fois tous les ans et demi, on n'a vraiment pas intérêt à mémoriser le mot de passe. Et du coup on n'a plus d'interlocuteur en fait. On est systématiquement renvoyé vers ça. Je vois bien... Par exemple, depuis que mes factures EdF sont sur mon espace client, je ne les ai plus jamais regardées en fait. **Oui.** Parce que je n'ai pas le mot de passe, je n'ai pas envie de me connecter, j'ai la flemme. C'est prélevé automatiquement donc je ne les regarde même plus. Et je trouve qu'il y a vraiment un truc qui ne fonctionne pas avec les espaces clients. Et donc nos clients nous ils aiment beaucoup, j'ai l'impression, le fait d'avoir un vrai interlocuteur, d'avoir une vraie personne. D'ailleurs ils nous demandent toujours de faire le*

travail qu'ils devraient demander à leur banque, à leur syndic, etcetera, parce qu'en fait nous ils nous appellent, ils ont un vrai interlocuteur. Ils nous posent une question par mail, on va répondre par mail, plutôt que de leur dire : « les documents sont sur votre espace client, connectez-vous » et leur envoyer un mail automatique pour qu'ils reconfigurent leur mot de passe. Là pour le coup c'est vraiment personnel. J'ai vraiment l'impression que pour nos clients... Ou si on utilise l'espace client, en tout cas à mon avis il faut le faire vraiment juste pour la mise à disposition de documents, et pas pour remplacer le contact avec les clients, les réponses aux questions, etcetera. **Oui, oui. Parce que vous êtes plutôt favorable à renforcer la collaboration des clients pour constituer le dossier, mais pas forcément par le biais de l'espace client au fond ?** Ben en plus c'est... Pour le coup, je pense que l'espace client ce n'est pas adapté à ce que les gens nous envoient, parce que moi quand mes clients m'envoient un document, quand ils m'envoient la copie de leur carte d'identité, c'est des fichiers jpeg et pas pdf, la carte d'identité est à l'envers et il y a deux documents et deux pages blanches. Donc je suis obligée moi de retravailler pour que ça ressemble à un document exploitable. Alors l'intérêt qu'ils mettent ça sur leur espace client ou qu'ils me l'envoient par mail pour que je le traite et que je l'intègre, vous voyez... » (Mme F.)

Un notaire salarié dans une petite étude indique en revanche son appétence pour cet outil, largement utilisé : « On leur envoie un premier mail en leur disant : « voilà, on va vous ouvrir un espace client, vous y trouverez les éléments de votre dossier. Cet espace sera alimenté au fur et à mesure de l'avancée du dossier. » Après, effectivement, ça limite les mails et on remarque même que les gens s'en servent, parce que quand on a des demandes de pièces ou autres, on leur joint toujours un petit questionnaire en disant : « merci de nous joindre votre pièce d'identité ou autre », il la renvoie par ce biais-là. [...] Ils le font assez régulièrement. Ils nous envoient leurs documents directement dessus, plutôt que de passer par le mail. » (Me Orphée)

La diversité domine également en matière de trame et d'usage de clauses études, comme en attestent ces propos d'une assistante de notaire, ayant expérimenté une grande diversité d'offices (par leur localisation, effectifs, activités et pratiques) : « **Il y avait des clausiers étude ? L'un n'empêche pas l'autre. Oui. C'est un peu agaçant d'ailleurs mais bon. [...]** Parce que d'une étude à l'autre ça change, donc quand on va dans une nouvelle étude, il faut s'adapter aux clauses. Alors ça, c'est surtout pour les ventes. Je ne sais pas pourquoi, ils ont beaucoup modifié les clauses, enfin chaque étude a modifié les clauses. Finalement dans les ventes, il arrivait qu'il y ait la moitié de l'acte... enfin peut-être pas la moitié, mais un quart de l'acte qui ne soit pas la clause Genapi donc c'est complètement... Là ça veut dire que Genapi ne sert pas, quoi. [...] Pas en succession, pas en Droit de la famille. **Pas en Droit de la famille ?** C'est rare. Il pouvait y avoir une ou deux clauses rajoutées en fonction... des choses bien spécifiques, mais sinon non. Dans l'ensemble on ne rajoutait pas de clauses, on ne modifiait pas de clauses. Enfin moi je n'en modifie pas quoi. Je n'avais pas besoin. **C'était plutôt en Droit immobilier ou...** Ah oui, oui ! Alors là, je suis à peu près sûre que toutes les études le

font, elles modifient toutes leurs clauses. Je ne sais pas pourquoi mais... [...] Comme je ne suis pas assez calée, c'est compliqué parce que je ne vois pas beaucoup la différence en plus. Et je crois, si je ne me trompe pas, que dans la première étude, eux avaient carrément des clauses... Oui ! C'est ça. Chez X., ils avaient des actes spécifiques à l'étude. Ils avaient demandé à Genapi d'avoir des... Donc il y avait des trames spécifiques, par exemple pour les ventes, mais qui étaient uniquement dans l'étude. Et ce n'était pas un clausier, parce que le clausier on rajoute les clauses une par une. Là c'est l'acte qui est spécifique à l'étude. [...] ce qui est mieux parce que du coup chaque collaborateur ne perd pas de temps, il va directement dans la bonne trame et il suffit de cocher les bonnes cases et voilà. [...] Le clausier ce n'est pas pareil. Le clausier en règle générale, une fois qu'on a tramé l'acte ou en milieu de trame, il faut aller dans le clausier et prendre la bonne clause. Donc déjà il faut trouver la bonne clause. [...] il faut savoir qu'elle existe en plus ! (Rires) C'est particulier mais ça veut dire que... Alors moi qui fais peu de ventes, si je n'ai pas le réflexe d'aller demander s'il y a une clause particulière qui intègre, je passerais à côté. Et en plus, dans les petites études, chacun fait un peu à sa sauce. Enfin, dans la dernière étude dans laquelle j'étais à Y., chacun met ses clauses comme il a envie, chacun fait un peu à sa sauce. Ce qui n'est pas le cas en règle générale dans les grosses études, parce qu'il y a des directives. Enfin tout le monde essaie d'avoir le même process. C'est moins vrai pour les petites études. » (Mme G.)

Selon l'organisation de l'étude, des réunions peuvent être organisées pour échanger, par exemple, sur des clauses spécifiques à prévoir : « **Et peut-être que vous avez du coup un système de veille au niveau de l'office ou des réunions où vous échangez sur...** Oui. En fait notre patron fait des clauses spécifiques donc on a un clausier étude. Du coup on peut les intégrer directement. Par exemple, quand il y a des clauses qui ne nous correspondent pas ou si on préfère ajouter plus d'éléments. Je sais que par exemple nous, pour les clauses qui concernent le syndic, nous on a vraiment une clause spécifique qu'on va ajouter ou... Par exemple les clauses quand il y a des travaux, on ajoute. Après de temps en temps on fait des réunions. Par exemple en veille juridique récemment, c'était l'état hypothécaire. Il y avait la double commande avec l'ANF. » (Mme E.)

Les approches de la « modernisation » varient également entre les notaires associés. Plusieurs figures peuvent être distinguées, notamment entre les pionniers et ceux préférant avoir du recul pour adopter des dispositifs novateurs qu'ils perçoivent comme des sources potentielles de désorganisation :

« C'est toujours le problème, si vous êtes le premier ou dans les premiers, c'est vous qui essayez les plâtres, avec du coup une insatisfaction forte en face du client. C'est une possibilité, c'est un choix, ce n'est pas tout à fait le mien. Je préfère être dans les premiers qui utilisent un outil qui fonctionne plutôt que de monter l'outil qui fonctionne. **Je suppose que vous êtes assez nombreux à raisonner ainsi ?** Je pense. Alors du coup, vous pourriez me dire du coup rien n'avance ! (Rires) Malgré tout, il y a toujours des personnes que ça amuse, que ça intéresse et

tant mieux ! C'est bénéfique pour tout le monde. Mais je ne pense pas être comme ça. » (Me Guillaume).

La diversité domine à de multiples niveaux, y compris en termes de communication, où des dérives inhérentes à l'outil informatique et à internet sont parfois mises en avant, notamment la e-réputation – une « *bonne note sur google* » indique par exemple Me Henry-, a fortiori par des officiers publics et ministériels soumis à une interdiction de publicité personnelle.

En matière de « zéro papier », promue « *pour des raisons écologiques, pour des raisons économiques et puis pour des raisons de confort* » (Me Hélène) pour faciliter également le télétravail (Me Hélène), les pratiques et les approches varient également selon les offices et les professionnels. Une notaire indique par exemple l'adoption du zéro papier dès la création de son office : « *Moi mon étude quand je l'ai créée, je l'ai créée directement en mode zéro papier et donc par exemple je n'ai aucune archive. C'est-à-dire que dans les études où j'ai été précédemment, on avait dans la cave tous les anciens dossiers. Moi, il n'y a pas d'anciens dossiers. Alors évidemment, on conserve les minutes qui ont été reçues sur support papier, mais finalement comme il y en a assez peu, ce n'est pas très volumineux et en tout cas les dossiers, eux, sont détruits après les signatures, puisque tout est censé avoir été numérisé. Vous ne conservez aucun document papier du coup pour les dossiers ? Oui. Et vous avez quand même un petit local archives pour les minutes papier ? Oui, ça tient en une armoire qui ferme à clé. »* (Me Valentine).

L'accord se fait globalement sur la nécessité du papier pour certains types d'actes : les dépôts de testaments olographes et de conventions de divorce, des procurations par exemple avec « *une crainte de se connecter à des réseaux wifi qu'on ne connaît pas* » (Me Fabien), aussi, dans une étude, « selon notre humeur », souligne l'un des associés, « les contrats de mariage » : « *De temps en temps... Je ne sais pas pourquoi, là c'est peut-être stupide, il n'y a pas de raison rationnelle, de temps en temps les contrats de mariage, je ne sais pas pourquoi, on a une tendance à les faire en papier. Ah oui ? C'est bizarre. Parce qu'il n'y a aucune obligation ? Aucune raison, aucune obligation. Et on a pas mal de réflexions quand on fait un AAE pour un contrat de mariage ; les clients nous disent : « bon, signer simplement sur une tablette pour un contrat de mariage... » [...] Ils ont l'impression de quelque chose de sacré – le mot est peut-être un peu fort –, mais solennel on va dire. [...] Sur une tablette. Ils me disent : « c'est comme quand on reçoit un recommandé par La Poste ». [...] Du coup de temps en temps on hésite. Un coup on en fait, un coup on n'en fait pas. Il n'y a pas de règle. Vous voyez avec le client ou c'est selon... Non, c'est selon notre humeur. (Rires) »* (Me Guillaume).

Les sous-seing privés sont également évoqués, même si « *c'est quand même exceptionnel. On en a fait un le mois dernier je crois, parce que le client ne voulait pas payer les cent vingt-cinq euros de droit d'enregistrement. Comme il a insisté... On lui a bien dit pourtant la différence entre les deux. En plus nous, on préférerait quand même une promesse pour ne pas être bloqué à terme là-dedans. Non, il a quand même voulu un compromis. Comme le confrère était d'accord, on a fait un compromis. Donc on l'a fait papier.* » (Me Romane)

La nécessité d'imprimer est pour sa part fréquemment mentionnée pour les plans, graphiques, projets d'actes « un peu compliqués », pour prendre des notes ainsi que pour des questions de confort de lecture avec la « *peur d'oublier des trucs, et ça me rassure encore* » pour la lecture de certains documents souligne une notaire (Me Irène). Une assistante de notaire exerçant dans un office de taille moyenne (une quinzaine de collaborateurs, quatre notaires, dont deux associés) précise : « *En fait, ce que l'on imprime le plus, c'est l'état hypothécaire, le plan cadastral, le modèle 1 et si on fait des rendez-vous en extérieur généralement on imprime aussi tout ce qui est factures... Par exemple, quand c'est des rendez-vous à l'office, on essaie d'imprimer le moins possible. [...] Moi, j'essaie vraiment de limiter. Je sais que je ne le fais que si vraiment on me demande ou par exemple, quand on imprime les plans, ceux qui sont issus du règlement de copropriété, c'est vrai que j'imprime pour regarder s'il n'y a pas des parties qui ont été annexées, les murs porteurs, etcetera. Et puis je « stabilote » pour pouvoir mettre en couleur quand j'annexe à l'acte de vente. [...] sur certains pdf, on peut surligner directement sur écran ? Oui, c'est vrai. Mais après en rendez-vous on peut sortir le papier et leur montrer, et souvent ils indiquent avec leur doigt précisément. Par exemple s'il y a une fenêtre qui a été ajoutée ou s'il y a des portes en fait, par rapport à la nouvelle désignation du bien. [...] Et même c'est plus pratique, parce qu'ils nous indiquent en rendez-vous, parce que souvent indiqué comme ça du doigt sur un écran, ce n'est pas forcément très très précis. Je trouve quand même que c'est mieux que les clients aient le plan sous les yeux. » (Mme E.)*

L'impression des états hypothécaires est particulièrement évoquée afin de faciliter leur lecture, « *surtout dans la première partie avant FIDJI [...] parce que c'est compliqué de lire sur l'écran. Pour tout ce qui est inscriptions, anciens titres [...] le plan cadastral, le modèle 1 et si on fait des rendez-vous à l'extérieur généralement on imprime tout ce qui est factures...* » précise l'assistante précitée (Mme E.). Un clerc indique pour sa part : « *Disons que pour parler franchement, on peut se louper en consultant... par exemple en lisant les états hypothécaires sur PC. L'analyse est beaucoup plus facile au format papier que sur informatique. [...] Après, je sais qu'aujourd'hui les procédés informatiques nous permettent d'annoter en informatique également, mais on gagne quand même beaucoup plus de temps avec un crayon et un Stabilo au papier. [...] C'est-à-dire qu'un moment donné il y a l'environnement, il y a la numérisation, mais il y a aussi la vraie vie et le temps passé. Et à ce jour, j'analyse beaucoup mieux les états hypothécaires au papier que sur écran. » (M. A.)*

L'impression peut être appréhendée comme relevant d'« *une question d'habitude* » (Me Irène), à l'instar des « *originaux de propriété complexes [...] (de) tableaux de généalogie compliqués* » pour « *faciliter le contrôle* » (Me Jean). Le papier rassure et faciliterait la vérification comme en attestent ces propos d'une assistante indiquant une diversité de raisons pouvant motiver l'impression de pièces diverses – y compris des mails – : « *J'imprime en fait certains documents que j'ai besoin d'imprimer pour analyser, parce qu'en fait clairement il faut un surligneur et un stylo pour y comprendre quelque chose. Et après j'imprime... Si, maintenant j'imprime mes projets d'actes pour pouvoir les faire viser à la notaire salariée qui ne veut pas*

les viser en informatique. [...] Sinon j'imprime des plans, des choses où il faut vraiment pouvoir écrire dessus directement pour y arriver. De temps en temps il m'arrive d'imprimer un mail pour l'avoir dans le dossier papier, pour le retrouver facilement, justement parce que c'est vraiment important et si dans six mois on ouvre le truc, il faut que ce soit la première chose qu'on ait dans le dossier. Mais c'est soit parce que j'ai besoin de travailler sur le document, soit pour le montrer. » (Mme F)

La pratique varie en fonction des types d'actes, des offices et des professionnels ; un clerc évoque par exemple l'importance du papier dans sa spécialité, le droit de la famille, du moins pour les rendez-vous en extérieur et/ou vis-à-vis de certains clients : « **Et vous n'avez pas de processus particulier défini à l'office ? Chacun fait aussi en fonction de, ou vous avez un processus défini à l'office en la matière ? On essaie de faire du zéro papier mais je veux dire qu'après, c'est à la discrétion de chacun. Et en Droit de la famille, c'est vrai que parfois, quand on va en rendez-vous extérieur, si on a un dossier informatique, il faut qu'on ait le même en dossier papier. Je sais qu'on peut sortir avec des tablettes, mais il y a parfois quand vous êtes avec un client de quatre-vingt-six ans, il est beaucoup plus facile de lui faire manipuler des feuilles qu'une tablette. Oui. Donc je dirais qu'en famille... En vente maintenant on imprime beaucoup moins, mais en famille pour moi ça reste indispensable d'avoir l'exacte copie informatique papier. Après c'est personnel.** » (M. A)

L'impression reste perçue comme incontournable pour la relecture et les vérifications comme en attestent ces propos d'une assistante de notaire : « Normalement, on avait des consignes nous demandant de ne pas imprimer forcément, parce que c'est le but de la signature électronique, c'est le but du zéro papier. Le problème c'est que moi j'ai été habituée aussi... Je n'arrive pas à corriger un max si je n'imprime pas. Je n'arrive pas à corriger sur un ordinateur donc j'imprime un max. **Oui. Finalement vous imprimez pour pouvoir relire, corriger à la main.** Ça, c'est moi, mais la plupart des gens ne le font pas. Ils corrigent directement leurs actes. Moi j'ai un peu de mal. (Rires) **C'est la principale raison au fond, c'est pour pouvoir le relire et le corriger de la manière la plus sûre et la plus confortable pour vous au fond ? Oui, et puis après quelque chose que j'imprimais, pareil c'est la même chose, normalement je ne devrais pas les imprimer, c'est pour les déclarations de succession, c'est toute la liste des avoirs. Je les imprimais aussi pour pouvoir faire ma déclaration de succession, c'était plus commode de surligner tous les chiffres pour éviter d'en oublier aucun.** » (Mme G.)

Au sein d'un même office, les pratiques et conceptions de l'impression mais aussi du processus d'avancée dans le 0 papier peuvent toutefois diverger, y compris dans un petit office : « Moi, j'aurais été favorable à ne rien garder, si je puis dire. Mon associée souhaite [...] qu'on imprime simplement l'acte sous un format compressé [...] deux pages sur une page [...] en recto-verso » souligne un notaire (Me Guillaume). Des difficultés « pour s'y faire psychologiquement » sont parfois évoquées.

Des différences de pratiques en matière d'impression s'expriment également selon les collaborateurs. Une diplômée notaire, notaire assistante, indique par exemple : « J'ai des

collègues qui impriment tous leurs mails... **Ah !** ...qui les mettent dans des pochettes. Là pour le coup je pense que c'est vraiment une question de génération en fait. **Des collègues dans l'office dans lequel vous travaillez actuellement ?** Oui, oui oui ! (Rires) On dit qu'il ne faut plus faire ça et ils continuent à le faire. **D'accord. Donc il y a encore une grande diversité de pratiques, y compris dans l'office dans lequel vous êtes actuellement ?** Ah oui, complètement. Non mais là pour le coup, je ne sais pas si c'est propre au notariat, mais sur ce genre de chose on a vraiment une marge de manœuvre sur ce qu'on veut faire ou pas. **Oui, d'accord. Donc vous n'avez pas un process très rigide où il faudrait vraiment faire ceci ou cela ?** Non. » (Mme F.)

Si le recours à l'AAE s'est aujourd'hui généralisé, y compris dans les petits offices, la conception de ce qui doit passer sous un format papier converge pour certains actes (dépôts de testaments olographes, conventions de divorce, « sous-seing privés » restant toutefois exceptionnels) mais pas pour tous : actes à l'extérieur, pour des raisons techniques voire des craintes en termes de qualité, rapidité, fiabilité et sécurité de la connexion ; a par exemple pu être évoquée, à propos des procurations, la « crainte de se connecter à des réseaux wifi qu'on ne connaît pas » (Me Fabien) à laquelle peut s'ajouter le stress inhérent à des difficultés de connexions dont est exemplaire ce témoignage d'une notaire ayant adopté l'AAE pour tous les actes sauf ceux hors de l'office, à la suite d'une expérience malheureuse. Celle-ci précise ainsi avoir opté pour l'AAE « pour tous les actes, dès le début, parce qu'il y a un coût par acte authentique électronique d'environ sept euros, de mémoire. Donc je m'étais demandé si c'était opportun quand on avait simplement une procuration authentique à signer, de la faire par acte authentique électronique ou s'il ne fallait pas essayer d'économiser le coût compte tenu de la faiblesse de la rémunération de l'acte. Très vite, je me suis dit que c'était une question qu'il ne fallait vraiment pas se poser et donc oui la très très grande majorité des actes est reçue sur support électronique. Finalement les seuls qui ne soient pas reçus sur support électronique c'est les actes qu'on signe à l'extérieur de l'étude, parce que je n'ai pas eu une bonne expérience de l'acte authentique électronique en mode Ballade¹. Et donc ça va être les inventaires ou les actes que je signe au CSN ou chez les confrères dans des contextes particuliers, ou alors de temps en temps – rarement heureusement – l'acte authentique électronique ne fonctionne pas, le service est fermé, Réal ou Genapi. On ne peut pas faire dépanner et donc on imprime sur papier. Vous dites que ça n'arrive pas souvent. Ça vous est arrivé quelquefois. Vous diriez de manière un peu régulière mais... J'ai l'impression que ça va beaucoup mieux. Je ne sais pas si c'est que globalement on sait tous mieux se servir des outils informatiques et que du coup on ne cause pas de problème ou si c'est que la qualité de la prestation s'est améliorée, mais ça fonctionne beaucoup mieux. Je me souviens d'une fois où je répondais à un questionnaire sur la qualité de vie au travail ou quelque chose comme ça. Je ne sais plus dans quel cadre. Et il y avait une question qui était : « Qu'est-ce qui vous stresse

¹ Réal-Ballade étant un service d'accès sécurisé au réseau informatique des notaires.

le plus au boulot ? » Et je me souviens que j'avais répondu que c'était l'informatique qui me stressait le plus au boulot, parce que c'est vraiment le truc improbable, qu'on ne mesure pas. On est en signature avec les clients et tout d'un coup quelque chose qu'on ne maîtrise pas plante et on peut se retrouver dans une situation qui en fait est hyper angoissante ; le temps passe, les clients s'impatientent, finalement il faut tout imprimer. Il y a des clients qui, en plus, sont déjà en train d'attendre dans la salle d'attente [...] ça peut être une grosse source de stress, mais j'ai l'impression que c'est moins le cas aujourd'hui et clairement je pense que ça plante beaucoup moins. **Et vous me disiez que vous aviez une mauvaise expérience de Ballade ? Vous avez essayé et finalement... Oui... Justement pour les mêmes raisons en fait, parce qu'à l'extérieur, pour la signature d'un acte authentique électronique, plusieurs fois j'ai eu des difficultés de connexion. Ça ne chargeait pas l'acte authentique électronique. Enfin, en fait, c'était stressant, ce n'était pas du tout agréable. Et en fait quand on est à l'extérieur, c'est qu'en général il y a des circonstances particulières. Ce n'est pas forcément avec les clients les plus faciles. Par exemple, j'ai une clientèle parisienne qui ne se déplace pas vraiment à Y., comme si c'était vraiment très très loin. Et donc pour ces clients-là, j'organise des signatures au CSN ou chez des confrères. Ça représente très peu de signatures. Mais j'ai des clients qui sont assez exigeants ; ils n'ont pas voulu se déplacer à l'étude, c'est pour que les choses soient faciles, que tout se passe bien et que la signature soit un moment simple, harmonieux, agréable. Si l'informatique commence à ramer, à planter et qu'on met deux heures et demie à signer au lieu d'une heure, ça ne rentre pas dans le cadre. Donc c'est plus rassurant, plus confortable d'avoir quelque chose de très fluide et qui finira par une signature papier. [...] Alors après, il faudrait peut-être que je réessaie, parce que, de la même manière que j'ai constaté que j'avais beaucoup moins de problèmes avec les actes authentiques électroniques à l'étude, ça se passerait peut-être beaucoup mieux à l'extérieur. Mais c'est vrai que ça concerne en fait assez peu d'actes. C'est des gens importants, connus, voilà. Ils ne sont pas forcément scandalisés de signer sur papier, surtout quand je leur dis : « si vous voulez on peut faire en électronique mais dans ce cas-là vous venez jusque chez moi ». [...] c'est vraiment très très marginal. C'est les gros dossiers parisiens que j'ai quand même rarement, parce que la plus grande partie de mon activité c'est une activité avec la clientèle locale qui se déplace donc très volontiers à l'étude. **Mmh. En fait vous m'avez dit que peut-être vous devriez réessayer, parce que Ballade vous l'avez essayé il y a quelque temps déjà de cela peut-être ? Hou là là ! Oui je l'ai essayé mais il y a vraiment longtemps. Je l'ai essayé je pense en 2015. Ah oui ! Et comme je n'ai pas été convaincue et que ça m'avait été très désagréable... C'était une signature que je faisais... Je l'ai fait plusieurs fois mais je me souviens notamment d'une signature que je faisais chez des avocats. Le matériel que j'avais à l'époque pour présenter l'acte authentique électronique c'était un vidéoprojecteur. Je pense que je choisirais autre chose aujourd'hui. Je pense à un petit écran à poser sur la table ou deux petits écrans. Et donc j'avais prévenu les avocats. Ils m'avaient dit « il n'y a aucun problème ». Très bien, très bien. J'arrive et en fait ils me recevaient dans un bureau dans lequel les murs étaient peints en rouge profond avec des****

tableaux partout et en fait c'était impossible de dégager un endroit pour projeter l'acte. On avait fini par le projeter, tenez-vous bien, au plafond. **(Rires.)** Donc c'était un moment... mais c'était pour moi hyper éprouvant. J'avais vraiment l'impression que voilà c'était... C'était vraiment hyper éprouvant. J'étais morte de stress. [...] Vous imaginez des gens autour d'une table, ils sont affalés sur leur siège en train de regarder le plafond. Scène un peu cocasse et qui ne leur laissera pas forcément une image d'un notaire moderne, numérique, adapté. Alors en plus, finalement, ça ne s'était même pas terminé comme ça, parce que justement l'AAE plantait donc ça ne se lançait pas. J'avais appelé Genapi. Je n'étais pas chez moi, j'étais donc dans ce cabinet d'avocats, face au client, avec cette problématique de projection. J'appelais sur mon portable [...] qui me mettait en attente. C'était vraiment stressant. Et puis, j'avais fini par prendre une clé USB, prendre mon acte dessus, demander à l'avocat d'imprimer en plusieurs exemplaires pour que chacun ait le projet et que moi j'aie mon exemplaire et puis on a fait une lecture papier et ça s'est passé comme ça. Ce n'est pas un bon moment. À l'extérieur en fait il faut que ça fonctionne impeccablement. [...] cette fois-là m'a définitivement dégoûtée de l'acte authentique électronique en dehors de l'étude. Et à partir de là j'ai juste imprimé. Et effectivement, comme ça concerne en fait très peu d'actes, ce n'est pas une grosse contrainte. En fait, ce qui va me motiver pour réessayer, quand j'aurai le courage (rires), c'est l'idée de donner une image plus moderne et plus digitalisée à mes clients, parce que justement ces clients-là avec lesquels j'ai envie que tout se passe bien, qui sont en général très exigeants, j'ai aussi envie de leur donner oui une image moderne et puis, c'est en général des gens qui vont régulièrement chez des notaires donc pas exclusivement chez moi, puisque par exemple s'ils vendent un bien, ils vont aller chez le notaire de l'acquéreur. Pour peu que le notaire de l'acquéreur soit parisien, on va avoir rendez-vous chez lui, il va nous recevoir et faire un acte authentique électronique et après mon client à moi ne comprend pas pourquoi on re-signe des papiers. » (Me Valentine).

Un autre notaire, alors non équipé pour signer à l'extérieur, relativise le poids de telles signatures : « C'est juste qu'il faut qu'on se lance. Il faut avoir une connexion internet... On n'est pas encore équipé et puis on n'aime pas trop recevoir les actes à l'extérieur. **Question de sécurité ?** Question de sécurité, question après de responsabilité, parce que quand vous allez chez quelqu'un signer un acte, ça veut dire que la personne n'est pas capable de venir chez vous. Donc si la personne, déjà, n'est pas capable de venir chez vous, vous pouvez quand même vous demander pourquoi elle n'est pas capable de venir chez vous. Et du coup si jamais, admettons qu'on mette ça de côté, que vous y soyez allé et qu'il y a un problème dans le dossier et que vous allez devant le tribunal, eh bien expliquez au tribunal que vous êtes allé signer... Ça veut dire que vous étiez quand même conscient que la personne ne pouvait pas venir chez vous. Donc on ouvre déjà un petit peu la porte à une discussion sur une responsabilité. Bon après il y a des cas où on ne peut pas faire autrement. À ce moment-là on signe du papier. Mais nous si vous voulez, on a une activité où, à la différence peut-être de confrères qui ont plus à bouger, je pense notamment à des confrères de province ou autres, qui ont plus à venir voir

leurs clients à Paris, à ce moment-là eux c'est peut-être plus important de pouvoir signer à l'extérieur. Alors que nous on est bien desservi en transport. On est en banlieue mais bon c'est quand même la banlieue proche. On a le métro et le RER. [...] Venir dans le XVI^e ou venir à X., c'est pareil. C'est deux stations de plus. » (Me Guillaume).

Les approches varient non seulement selon les offices, mais parfois dans son propre office. S'ajoute le sentiment assez largement partagé d'une certaine dépendance à l'égard des prestataires informatiques voire d'une perte de maîtrise sur l'outil « *qu'on paie très cher, extrêmement cher* » souligne un notaire précisant : « *Nos contrats sont pharaoniques. Nos logiciels sont cotés en Bourse. C'est complètement dingue. Ça nous a échappé. On est tributaires de l'informatique. Avec des tentatives parfois de reprise en main, mais ça n'a jamais été... Non non. C'est fini. C'est raté. En fait on s'en fout un peu puisque si jamais il y en a un qui nous contrarie, on change de prestataire, c'est facile. Et ils le savent bien. Donc il ne faut pas non plus avoir peur de ce que l'on ignore. Sauf qu'en Île-de-France vous êtes presque tous chez Genapi qui...C'est tout à fait exact. Mais Fiducial est plus puissant en province.* » (Me Noël)

Toutefois, l'unanimité se fait pour considérer que le numérique recouvre des outils tendant à faciliter la vie d'office.

II/ Une vie d'office facilitée

Nonobstant les gains de temps et d'espace largement mis en avant (1), liés à la fluidification des relations et de l'accès aux données (2), plusieurs défis voire difficultés sont évoqués (3).

1/ Un gain de temps et d'espace

« *Ça facilite les choses* » souligne une notaire (Me Romane) à propos d'outils numériques contribuant à réduire le temps et certaines tâches. Le gain de temps et d'espace se joue à plusieurs niveaux : disparition du courrier papier, gain de temps pour les rédactions et signatures d'actes mais aussi pour la recherche d'informations juridiques - avec le CRIDON et les bases de données juridiques-, d'un acte ou d'un document retrouvable « *en moins d'une minute* », à condition d'avoir bien nommé le document. La diminution de l'archivage est pour sa part présentée comme un apport essentiel de l'AAE – eu égard les coûts de l'immobilier en Île-de-France- alors que d'autres apports sont parfois nuancés : certains dispositifs comme l'assemblact permettaient déjà dans le passé de limiter par exemple le nombre de signatures, tandis que la dématérialisation, antérieure à l'AAE avec la GED (Gestion électronique des documents), s'accélère avec la généralisation de la numérisation des documents dans les offices - notamment pour « *les règlements de copropriété et les modificatifs [...] reçus à l'étude [...] parce que les demandes sont fréquentes* »-. Ce gain de temps est parfois souligné comme

permettant de se recentrer sur « *l'analyse juridique et arrêter de demander des pièces.* » (Me Maurice) Le gain de temps est souligné voire recherché à tous les niveaux et moments : constitution d'un acte (recherche d'une pièce lors du processus de production d'un acte), publication et archivage de l'acte. La digitalisation des offices permettrait aux notaires de se recentrer sur leur cœur de métier et de rationaliser les tâches purement administratives et de secrétariat, comme l'indique une associée à propos de la délégation de tâches aux clients, à l'instar d'autres secteurs économiques (Tiffon, 2013) :

« Oui parce que l'intérêt pour vous c'est que les clients commencent à remplir un peu les données ? Oui moi j'ai besoin de me décharger des tâches qui sont trop... Administratives ? Secrétariat quoi. Comme, de toute façon, un client va remplir une fiche de renseignements d'état civil, autant qu'il la remplisse en ligne et que ça aille directement se loger dans mes données. Et moi je vois après avec les états civils, etcetera. On relit. [...] on a vraiment tellement d'autres choses à vérifier. Ça on avait réfléchi à ça [...] comment aller plus vite, comment se décharger de tâches. Moi, par exemple [...] ce sont mes clients qui demandent leur état civil. Je ne les demande plus. Sauf vraiment quand il y en a un qui s'énerve parce que voilà. Mais c'est très très rare. Les choses sont claires, vous leur demandez... Enfin dans la liste qu'ils doivent... Oui, les états civils à fournir. C'est pas très compliqué. Oui mais : « C'est pas votre rôle ? » Et puis il y a des mairies qui nous disent : « C'est le notaire. » Voilà, donc on essaie. C'est pas grave. D'accord. Mais globalement vous n'avez pas d'oppositions ? Dans la majorité des cas les clients le font ? Ah oui ! Moi, tous mes clients le font. Ils le font. Et en fait ce qui est absolument formidable, c'est le gain ensuite. Puisque nous, quand vous arrivez, vous avez juste un acte de notoriété, donc juste la succession minimale, et qu'ils ont tous leurs actes... Mais je ne les reçois même pas... Je peux les recevoir en deux ou trois semaines. Enfin je veux dire, c'est très très rapide. Alors que vous avez des études, ils vont attendre des mois parce qu'en fait c'est le dossier qu'on met de côté parce que c'est juste une notoriété. Ma politique c'est... alors c'est mal dit... de dégager les petits actes qui n'ont pas besoin d'attendre. [...] C'est pareil pour les contrats de mariage. Les contrats de mariage c'est particulier parce qu'ils doivent aussi leurs états civils à la mairie donc... Mais y a des actes comme ça où finalement tout le monde y trouve son compte. [...] Ça va plus vite et puis vous avez le dossier en tête en fait. Vous avez l'appel en tête et vous le signez donc c'est très rapide. Pour la vente immobilière c'est peut-être particulier parce que... Oui et puis y a deux actes. En général je leur demande. Là en général on les demande les états civils. Mais sur les donations, sur tout ça. » (Me Karine)

L'enjeu est aussi financier et la démarche parfois très pragmatique ; « *En fait l'outil est là pour aider à la productivité. Donc si le support n'est pas productif, je reviens à un support papier, s'il est plus productif* » indique Me Léo.

Certains collaborateurs manifestent le sentiment d'un plus grand confort bien que les problématiques soient variables en fonction des spécialités ; une notaire stagiaire parle ainsi de « *confort dans le sens où tout est à portée de main. [...] maintenant on peut travailler sans amener son dossier partout avec soi. En succession, je pense que c'est un peu plus difficile*

qu'en vente parce qu'il y a beaucoup de pièces, mais c'est ce confort de tout avoir à portée de main. Et, en fait, les outils qui sont à notre disposition rendent la chose plus facile. Je pense par exemple à la plateforme pour les fichiers volumineux, pouvoir tout déposer les éléments là-dedans et savoir que derrière ça va pouvoir être téléchargé, on va avoir en plus un accusé de réception et c'est sécurisé, vraiment c'est beaucoup plus pratique que de faire des mails qui sont trop lourds, qui ne vont pas passer, dont on n'est pas sûr à cent pour cent que ce soit sécurisé. Je trouve que ça apporte beaucoup de confort dans la façon de travailler, dans ce sens-là oui. Et vous disiez qu'en succession c'est un peu plus difficile qu'en vente, parce qu'il y a beaucoup de pièces ? Voilà, c'est ça. Il y a beaucoup de pièces, donc, du coup, on reçoit beaucoup de courriers et je trouve que c'est plus difficile... Je pense aussi que c'est lié au fait que je n'ai pas le double écran. C'est beaucoup plus difficile pour moi de faire sans tout mon dossier papier, enfin sans toutes mes pièces, parce que si j'avais un double écran, je pense que je n'aurais qu'à scanner et je pourrais utiliser le double écran comme support de mes documents. Et là je ne peux pas. C'est pour ça que je pense qu'en succession c'est plus difficile, parce qu'il y a beaucoup de pièces. Enfin je pense qu'il y en a plus qu'en vente. Plus de courriers, plus de documents comme ça papier. » (Mme I.)

L'outil informatique est ainsi appréhendé comme une aide dans de nombreux domaines et étapes, au premier rang desquels les *formalités postérieures* où, souligne un notaire :

« C'est un vrai bonheur. Ça va beaucoup plus vite. Et ça diminue donc la durée, ça diminue la diversité des tâches, ça diminue du coup les risques d'erreurs aussi sans doute ? Alors on peut en trouver quand même. Il faut quand même vérifier un peu les formalités qui sont données par nos clerks derrière, mais non non, je dirais les formalités papier c'est un sacré fatras et pour le coup ça coûte cher en papier. Enfin, c'est un coût planète de papier. Pour nous c'est un coût financier mais c'est aussi... Surtout que maintenant quand on connaît bien certaines administrations, notamment par exemple... Je ne sais pas, au niveau des formalités postérieures, mais préalable, il est dit dans les documents qu'il faut quatre formulaires de droits de préemption. Certaines mairies que je connais en mettent trois à la poubelle et en gardent qu'un, donc maintenant on leur en donne évidemment plus qu'un. À un moment donné sur les formalités postérieures je crois qu'il fallait [...] deux extraits d'acte [...] à la fin. Par acte électronique, je dirais le dispatching se fait automatiquement. En termes d'économies de planète c'est mieux. Soyons honnête, y a pas que l'archivage. [...] c'est vrai que les formalités, ce n'est pas très intéressant et ça, ça a quand même beaucoup simplifié les choses. » (Me Jean).

Parmi les attentes et « nouveautés » particulièrement appréciées figure le recommandé électronique généralisé : « c'est quand même plus agréable, plus facile pour tout le monde. Avec le système eIDAS d'identification, c'est quand même vraiment bien. [...] c'est plus confortable pour tout le monde. Et côté clients, eux préfèrent nettement, parce qu'ils nous disent : « on reçoit sur la boîte mail, on n'a pas à se déplacer à La Poste. » (Me Romane)

L'AAE est pour sa part adopté avec un sentiment assez largement partagé qu'il est désormais entré dans les mœurs depuis le premier, signé en 2008. Or, il avait pu, au départ, être perçu

comme une révolution tant par les clients que dans les offices l'ayant adopté (plus ou moins précocement). Il venait en effet bousculer un certain nombre de repères identitaires et de pratiques professionnelles, tout en s'avérant un vecteur de simplification de l'organisation du travail, comme en attestent ces remarques d'une notaire créatrice, à propos de l'étude pilote en région où elle avait exercé : « *Au début, ça fait bizarre de recevoir un acte et on a rien. On n'a plus d'acte. [...] On a rien et au bout de trois fois on trouve ça génial parce que ça va beaucoup plus vite, les formalistes sont contentes puisqu'elles ont tout. Y a pas à re-scanner pour une sauvegarde, machin, et pour une copie au client. Non ça a été très vite adopté.* » (Me Irène).

Parmi les atouts mentionnés figurent : le gain de temps (« au moment de la signature devant les clients »), la transparence, la réduction des pertes (« au moins si elles sont scannées, il n'y a plus de problème ») et des erreurs, l'élargissement des possibilités d'accès aux dossiers à distance des collègues en cas de besoin.

Ces apports de l'AAE sont perçus de manière unanime par les notaires comme se situant particulièrement au niveau du rendez-vous de signature :

« *Aujourd'hui, tout le monde voit sur l'écran et puis un client peut se lever et montrer : « vous voyez, c'est comme ça, etcetera ». Pour moi c'est un gain de temps. [...] et surtout c'est que l'information elle est transparente, tout le monde la voit. [...] s'il y a quelque chose à corriger dans l'acte, c'est corrigé en temps réel donc le client voit ce que l'on fait et il est sûr, s'il nous fait confiance évidemment, que ce qu'on lui fait signer, c'est ce qu'on lui a montré. Alors que sur du papier quelquefois... Déjà vous ne savez pas ce que... Moi j'ai vu des clients dire à mon associé : « Ce qu'on a signé ce n'est pas ce que vous nous avez lu. Vous avez appris votre texte par cœur, vous l'avez récité devant nous, mais ce qu'on a signé ce n'est pas ce que vous avez dit. » Genre de critique qu'on ne peut pas avoir avec un acte électronique.* » (Me Eric)

« *Bon du coup on peut zoomer, les gens peuvent regarder tous, alors que sur un papier c'est un peu compliqué. [...] Ils se rapprochent... [...] Ils viennent voir. « Non c'est là. » [...] le recours au numérique lors du rendez-vous de signature [...] Je pense que ça diminue le temps. [...] Et puis un document vous le présentez tout le monde le voit en même temps, c'est ça l'avantage. Vous zoomez : « Regardez c'est bien là », vous voyez le plan. Vous êtes pas en train de dire : « Faites passer le plan, tout le monde est d'accord ? » » (Me Irène)*

La durée en est diminuée et un sentiment de sécurisation, et donc de moindre stress dominant : « *Ça diminue la durée, ça sécurise les choses, c'est-à-dire qu'on sait que lorsque les clients ont signé, tout a été signé. Quand vous faites parapher des pages et que vous avez... même si ce n'est pas le cas le plus fréquent, mais vous avez vite fait d'avoir quatre personnes autour de la table, il faut vérifier que tout a été paraphé, tout a été signé. On perd du temps. Et puis il faut signer à son tour. Oui, une phase de signature, ça peut bien durer un quart d'heure ou vingt minutes. Après les clients mélangent les feuilles, il faut toutes les remettre dans l'ordre. Bref, moi, le papier, je ne veux plus en voir ! Finalement c'est presque une source de stress entre guillemets, à vous écouter ? Oui, et puis on n'est pas à l'abri que l'original soit détruit,*

soit perdu, soit détérioré, c'est possible ça. Donc je ne suis pas convaincu que le papier soit plus sécurisant que le digital. » (Me Eric)

S'ajoute la facilitation des échanges que permet l'envoi d'une copie au client sous forme de pdf, avec toutefois des conceptions et pratiques variables en matière de copie authentique et les difficultés potentielles soulevées par l'envoi d'une simple copie sous forme de pdf après la signature :

« Ah oui. J'envoie les titres. J'en ai parlé avec X. qui est quelqu'un de soixante-deux ans, je lui ai dit : « toi, tu fais quoi ? » Je m'attendais à ce qu'il me dise : « des copies authentiques ». Il me dit : « non, nous on ne fait pas ». Je dis : « mais on est en train de tuer la copie authentique. On tue le sceau de la République. » Et les mentions de publication... Il me dit : « les clients ne savent pas ce que c'est. – Oui, ils ne savent pas ce que c'est, mais le fichier immobilier, l'opposable aux tiers, je sais pas on est en train de... » Alors la copie authentique moi... Je dis à des confrères : « ok, ok puisque aujourd'hui on n'a pas une blockchain du notariat où j'ai mis une copie simple, mais si c'est moi qui l'ai mise, bon. Du coup, quand vous avez un gars qui arrive, son titre de propriété a trois ans. Grande chance qu'il soit un acte authentique électronique. Il vous l'envoie comme ça. C'est ce qu'il avait reçu, si ça se trouve, sur sa boîte mail, suite à la signature. Vous faites quoi ? Ce n'est pas une copie authentique. » Les pdf, c'est tellement facile à trafiquer. J'ai vu des trucs, hou ! Parce que maintenant on inspecte les études, j'ai des confrères qui ont été emmerdés. Excusez-moi mais... C'est assez flippant d'ailleurs. J'ai le confrère qui me dit : « si le type vient de chez moi... » Je dis : « évidemment, si le client revient à l'étude trois ans après, l'acte il est là, je sais ce qu'on a fait. » Il me dit : « mais par contre je demande au confrère qu'il m'envoie une copie authentique. – Mais tu l'as, la copie authentique ? Donc tu attends ta copie authentique pour lancer ton dossier ? C'est à l'encontre du... – Non non non ! Je relance sur la base qu'il a donnée. » Alors on devrait pouvoir faire des copies authentiques électroniques, mais ce n'est pas encore au point parce que les histoires de tiers certificateurs, patati patata. Bon. Et d'ailleurs, quand on inspecte les études, c'est marrant... J'ai inspecté une étude, la comptable inspectrice m'avait dit : « non non non, vous ne regardez pas les actes signés dans Genapi en électronique, vous allez les chercher sur le MICEN. C'est celui qui a été déposé. » Et moi naïf : « enfin bon... – Écoutez, on a déjà rencontré des choses où l'acte qui était dans Genapi a été modifié par la formaliste, par le notaire, parce qu'ils se sont rendu compte de trucs. » Je lui dis : « mais c'est grave ! On peut perdre son job. – Ah oui oui, on peut perdre son job. » Moi, comme ça ne me venait pas à l'esprit, je ne pensais pas qu'on puisse... Il y a plein de sujets sur... Je sais que la Chambre des Hauts-de-Seine a opté pour le zéro papier. On est au cent pour cent numérique. » (Me Pierre).

L'envoi dématérialisé des copies « évite des frais de gestion de dossier » et des « frais postaux » et serait plus confortable pour les clients. La dématérialisation peut parfois même aller jusqu'à la numérisation des copies authentiques papier reçues des clients, puis détruites, sur autorisation des clients (Me Hélène).

Le gain de temps se situe également en amont, au niveau de la préparation et de la rédaction elles-mêmes, avec la possibilité de « détecter les problèmes plus tôt. C'est ça qui donne du confort aussi, qui évite le stress ». Sont globalement saluées la souplesse et la facilité d'utilisation du logiciel métier : « Pour rédiger un acte, on doit... pas cocher des cases mais c'est presque ça, pour qu'en fait ça déroule un acte et qu'on n'est plus qu'à compléter les zones grisées. [...] Maintenant on voit à gauche les cases à cocher, à droite comment ça sort. » (Mme G.)

Le numérique serait également source de plus grande souplesse en matière de gestion du temps (possibilité d'obtenir des informations en dehors des heures de bureaux des administrations...) et d'organisation de son travail (possibilité de travailler sur ces dossiers à n'importe quel moment de la journée ou de la semaine), permettant notamment de travailler à distance...et « diminuer la durée au fond », voire de « constituer un dossier en vingt-quatre heures finalement ».

Ces souhaits s'inscrivent dans un contexte marqué par la nécessité de répondre à des demandes croissantes dans certains domaines et de pouvoir suivre son activité (avec des tableurs...) et de fortes demandes de télétravail¹. Des freins et des résistances se manifestent toutefois dans des entreprises de proximité du secteur des professions libérales qui ne figurent pas parmi les établissements habituellement les plus concernés par ce dispositif (Hallépée, Mauroux, 2019a). L'appréciation et les conditions du télétravail varient selon les offices, les fonctions et les statuts. Dans les petits offices, l'aménagement des horaires de travail, pour des raisons familiales et/ou de transports, est préféré à un télétravail difficile à mettre en œuvre eu égard le faible nombre et la fréquente polyvalence des collaborateurs. Des offices aux effectifs plus importants peuvent en revanche recourir au télétravail et mettre en place un système de portables tournants. Si, parmi les freins au télétravail mis en avant, peu concernent l'outil numérique, des problèmes de connexion à distance ont pu être évoqués, notamment par une notaire relatant son expérience personnelle : « Moi, j'avais, pour télétravailler, utilisé l'outil [...] qui s'appelle Navista. Enfin c'est un VPN qui est sécurisé et qui permet de travailler à distance en toute sécurité informatique. Le problème c'est que ça fonctionne très très mal. Et moi l'expérience que j'avais faite, c'est que c'était horrible de travailler avec ça, mais vraiment horrible, parce que ça mettait des heures à se connecter, que ça se déconnectait. Je finissais par devenir super stressée et que quand c'était possible, du coup, je prenais ma voiture pour aller à l'étude pour finir ce que j'étais en train de faire. Donc en fait, ma crainte, ce n'était pas que je n'avais pas confiance dans les gens, c'est juste qu'ayant expérimenté l'outil, je me disais : ce n'est pas possible qu'ils réussissent à être aussi efficaces en télétravail qu'à l'étude, parce que c'est tellement lent, ça rame tellement. Alors du coup, là, avec le début des problèmes

¹ L'expérience du télétravail pendant le 1^{er} confinement va renforcer ces demandes dans des entreprises de proximité qui y avaient jusqu'alors peu recours comme en attestent les données d'une enquête poursuivie postérieurement et à l'échelle nationale (Delmas, 2021ab).

liés au coronavirus, début mars, ils avaient essayé d'installer Navista sur tous les ordinateurs portables de ceux qui avaient des portables. Je leur ai demandé de faire les expérimentations chez eux et tous m'ont dit la même chose, que c'était horrible, que ça fonctionnait hyper mal. [...] quand on va reprendre une situation normale, je vais essayer de trouver un système qui fonctionne. Et qui soit sécurisé du point de vue informatique. [...] moi ma réticence sur le télétravail, c'était juste que je savais très bien que l'outil ne fonctionnait pas. » (Me Valentine).

Plusieurs notaires indiquent pour leur part travailler eux-mêmes à distance pour diverses raisons : création ou installation en cours, raisons familiales, souplesse... Un notaire trentenaire, associé dans un petit office (moins de 10 salariés) indique au contraire son souci d'éviter de travailler à domicile afin de préserver sa vie familiale :

« Mon petit portable qui est là en fait c'est mon unité centrale, on va dire. C'est-à-dire que je le prends... [...] je suis directement connecté au serveur. Ce n'est pas un télétravail où je me connecte sur mon poste qui était là et qui se connecte... Donc ça va, c'est deux fois plus rapide. Et surtout l'avantage, c'est que je peux travailler le soir chez moi si je veux, même si je m'astreins à ne pas le faire, parce que sinon... Si on fait des enfants, c'est pour s'en occuper et les voir aussi. **Ils sont assez jeunes ?** Oui oui. Sept et un ans. Mais c'est pratique. En rendez-vous extérieur parfois maintenant je ne pars qu'avec ça. Quand un confrère nous reçoit dans un sous-sol, j'ai du mal à avoir de la 4G... » (Me Pierre)

Les notaires salariés peuvent pour leur part être particulièrement concernés par un télétravail assimilable à du surtravail voire source de pénibilité (Goussard, Tiffon, 2016). Ce type d'investissement « en débordement », à son domicile le soir et le week-end (Hallépée, Mauroux, 2019b) a été soulevé par un notaire salarié d'une petite structure (moins de 10 salariés), dont la situation s'apparente à celle de cadres supérieurs d'autres secteurs, ayant massivement recours au télétravail en débordement depuis parfois bien plus longtemps (Cléach, Metzger, 2004). Ici, pendant les heures d'ouverture de l'office, le notaire salarié est censé être sur son lieu de travail afin, notamment, de recevoir les clients et signer des actes. Ce que les notaires libéraux affichent parfois faire de manière volontariste, à savoir « ramener des dossiers à la maison », est davantage vécu comme une contrainte par ce salarié indiquant que « cela fait partie du contrat » ; ramenant des dossiers chez lui quasiment tous les jours il précise : « j'ai la chance d'avoir une épouse très compréhensive. Après effectivement voilà, ça fait partie du jeu. Bon, c'est vrai que c'est un petit peu la peur de se dire que c'est la porte d'entrée du travail dans la sphère privée. [...] Alors indirectement on a une profession qui est quand même très liée à ce qui se passe d'un point de vue purement économique, avec un marché immobilier très tendu sur la région parisienne. C'est sûr qu'effectivement c'est des périodes de surchauffe où il faut être très réactif, etcetera. Le besoin fait que. [...] **quatre à huit heures par semaine de télétravail ?** Alors oui oui, on va dire qu'on est sur quatre à huit globalement. [...] on attend plus d'un notaire salarié que d'un collaborateur. C'est logique. Ça fait partie du contrat. [...] Il y a le côté qui a l'effet pervers de plus étaler le temps de travail, puisque du coup là où à l'époque j'aurais peut-être condensé, condensé pour que tout tienne dans la journée, peut-être

que sur certains points je me dis : ça je peux le traiter chez moi et donc du coup c'est l'effet pervers ; on se crée soi-même sa demande. [...] un client s'attend, quand il fait appel à un professionnel, à l'avoir. C'est vrai que les métiers de relation clientèle, le télétravail est quand même un petit peu compliqué dans la mesure où c'est difficile de dire à un client : « ce jour-là je ne suis pas là, ce sera ce jour-là ». » (Me Orphée)

L'outil informatique permet de gagner du temps et de l'espace en facilitant le télétravail¹ et en diminuant la durée de certaines séquences de travail par la suppression d'un certain nombre de tâches manuelles au sein de l'étude, avec pour effet le sentiment d'un accès plus fluide aux données et aux informations.

2/ La fluidification de l'accès aux données et informations

L'appréciation des services offerts par des entreprises de service du numérique (ESN, anciennement SSII), dont le logiciel métier de production de l'acte, est variable quant à la qualité des trames, l'acte n'étant « *pas toujours bien rédigé [...] pas toujours énormément de choix, mais bon, globalement c'est satisfaisant* », souligne Me Guillaume, notaire exerçant dans un office traditionnel avec des actes assez standardisés et sans forcément utiliser un clausier étude ; « *c'est moche, on est obligées de faire plein de présentation [...] Même, ils sont pas capables de mettre la même police. [...] on le fait nous-mêmes à la main après* » indique Me Irène. Les améliorations constantes des trames et certaines innovations sont particulièrement appréciées, certains évoquant toutefois leur « souhait » d'être davantage interrogés sur les « *modifications qui leur paraissent indispensables* » et le manque d'information sur celles réalisées.

L'espace client fait également l'objet de positionnements contrastés (« choses qui ne regardent pas le client », risques d'erreurs...), tout en étant majoritairement envisagé comme un apport appréciable : « *ça permet de montrer qu'on travaille [...] il peut faire des notifications, des alertes* », le « *client redevient au centre du dossier* » (Me Fabien).

La prise de rendez-vous en ligne suscite également (et plus encore) des positions contrastées : favorables (gain de temps, facilitation de la « gestion du client » par les collaborateurs...) ou plus circonspectes (volonté de garder la main sur le rendez-vous et sa durée...).

Les relations (échanges et transferts de documents) entre offices, professionnels, et avec divers partenaires (publics et privés) passent par l'utilisation de logiciels, plateformes, applications et services institutionnels diversifiées et dans l'ensemble plutôt appréciées, avec là aussi des politiques très variables selon les offices et les professionnels.

Les canaux sont variables selon les destinataires : mails et échanges de fichiers volumineux avec les géomètres, voire les banques (mails avec lien) et les agents immobiliers (ayant recours

¹ Le gain d'espace constituant l'un des enjeux du télétravail en Île-de-France, alors qu'en région, notamment en milieu rural, il peut constituer une source d'attractivité pour des offices peinant à recruter (Delmas, 2021ab).

à *we-transfer* avec toutefois un problème de sécurisation souvent mentionné) mais aussi les confrères (via l'espace notarial interactif, les échanges de dossiers au sein même d'i-Not avec la difficulté soulevée d'absence possible de partage direct de dossiers avec « des confrères qui n'ont pas iNot », ce qui implique alors « faire des mails et de rattacher tous les dossiers »), plateformes et services institutionnels en ligne avec les administrations... Les divers outils mobilisés sont globalement appréhendés comme facilitant les échanges avec les autres notaires, clients, partenaires (privés et publics), « ça facilite » les relations entre confrères ; « quand les pièces arrivent vite, voilà, ça circule quoi ! » « Ça fluidifie.. »

Aujourd'hui, à l'heure de l'essor des offices multisites et de mises en réseaux d'offices et bureaux annexes, la question des échanges à distance de documents et information se pose au sein même de l'office.

Selon plusieurs interlocuteurs, les solutions restent complexes pour les offices multi-sites ; —
« Surtout qu'on veut avoir la formalité et la compta qui soient faites [sur un seul site] [...] il faut qu'ils puissent accéder au serveur de [l'autre site]. [...] il y en a qui ont carrément quatre écrans. (Rires) D'autres qui ont des systèmes de switch pour « switcher » entre les deux serveurs. [...] Et puis quand on a les dossiers qui vont entre [les deux sites], il faut bien que ça se fasse rapidement donc en papier c'est impossible. [...] Pour communiquer les pièces comptables [d'un site à un autre], il faut bien scanner. [...] les décomptes, ... tout en fait. » (Me Maurice)

Au sein d'un office sur un seul site, les échanges peuvent également être dématérialisés, via whatsapp, des sms, la messagerie instantanée (pour ne pas déranger le collaborateur ou collègue dans le même bâtiment et pour que l'information ne soit pas noyée dans les mails), slack, même si le face-à-face au sein des services demeure : « on va beaucoup dans les bureaux des uns et des autres [...] on s'appelle au téléphone [...] quand on a une question [...] on fait le tour des bureaux à l'étage » (Mme F.). S'ajoutent la mobilisation de groupes facebook (pour les échanges et conseils, recrutement...) et twitter. Une clerc de notaire précise par exemple l'intérêt de tels systèmes de messagerie : « Maintenant qu'on est dans deux bâtiments, avec les collègues qui ne sont pas dans le même bâtiment ou même avec Maître S. puisque je ne suis plus dans le même bâtiment que lui, j'utilise beaucoup plus Slack. Après avec mes collègues qui sont dans le même bâtiment, je vais les voir directement. [...] Quand je suis arrivée, où tout le monde était dans le bâtiment, ça existait déjà, c'était déjà utilisé. Mais après c'était aussi une étude qui faisait partie d'un GIE [...] donc ça nous permet aussi de communiquer avec des personnes ailleurs, de façon un peu moins formelle que le mail. [...] Pour le coup, quand notre comptabilité est en vacances, on a la comptable de l'autre étude qui prend le relais et c'est assez utile ; on peut écrire comme sur les messageries de type Messenger, mais sinon on peut aussi avoir des appels en vidéo et là on se voit. [...] J'écris aussi à Maître S. sur Slack pour le coup. Comme il est souvent en rendez-vous... Slack après, il me répond s'il a le temps entre deux rendez-vous. Sinon il me remet un petit mot sur Slack en lien avec la question que

je lui ai posée et puis je verrai la réponse soit le lendemain si je suis déjà partie, soit... Comme ça j'ai la réponse et je peux l'utiliser et poursuivre mon dossier. » (Mme H., clerc de notaire).

Les échanges dépassent le seul cadre de l'office, en particulier lors des recherches juridiques, où notaires et salariés mobilisent divers canaux d'information (souvent complémentaires) : salariés ou notaires d'autres études, via mails, téléphone, réseaux sociaux, presse et sites juridiques (des CRIDON, LexisNexis)... Une notaire associée souligne ainsi : *« Ils nous mettent des infos juridiques. Mais ce n'est pas là que je les prends les informations juridiques. On est sur la semaine juridique et puis quand j'ai un problème particulier moi je mets dans... Parce qu'on a des outils qui sont très performants, qui sont les 5 CRIDON. Exceptionnel. [...] Les réponses parfois c'est CRIDON, c'est comme ça. Mais au moins on a des références. [...] il y a autre chose que j'utilise maintenant aujourd'hui c'est LexisNexis 360 Notaires. Et alors là c'est le bonheur parce qu'ils ont un fichier complètement pratique. [...] Qui s'appelle les « fiches pratiques ». Et alors c'est absolument incroyable. [...] Si vous êtes un peu novice dans la rédaction d'un acte. [...] En gros, on vous dit même les pièces à demander. Après faut adapter aussi. Mais ce que je veux dire c'est qu'en termes pratiques on va loin. [...] vous avez tout. Ça renvoie à tout, même aux formules. [...] Et c'est fait soit par nos confrères soit... Vous avez des avocats aussi. Vous avez la version notaire, la version avocats, pour aller voir ce qu'ils font eux. Hyper intéressant. Vous allez voir du coup aussi les versions d'avocats ? Bah oui, s'ils nous les mettent. [...] Et puis vous avez les textes. Enfin c'est exactement ce qu'un notaire veut. Les textes, les références. Et si j'ai besoin de l'article je vais le chercher. [...] C'est complet et pédagogique. Et puis c'est en ligne. Vous tapez le mot et voilà. C'est incroyable. [...] je l'ai toujours utilisé. Alors ça n'existait pas sous la forme LexisNexis 360 Notaires quand j'ai démarré. C'était LexisNexis. [...] Et ces fiches pratiques [...] L'intérêt c'est pas forcément de les avoir en papier, c'est de se mettre sur son ordinateur et puis de rechercher le mot-clé, et de dire : « Ah oui pour faire ça faut faire ça. » [...] Et puis LexisNexis a aussi les modèles d'actes. »* (Me Karine)

Les outils mobilisés et les solutions sont donc divers. S'ils sont perçus comme facilitant la vie d'office en fluidifiant l'accès aux données et aux informations, ils sont parfois appréhendés comme perfectibles, voire comme ne facilitant pas toujours le travail au quotidien.

3/ Des outils perfectibles... voire sources de lourdeurs

Les sources d'insatisfactions sont variées. Parmi celles qui ont pu être souvent évoquées lors de cette enquête, on peut notamment citer la limitation à 30 Mégaoctets des AAE. Une notaire indique par exemple : *« Il y a cette contrainte aussi du trente mégas qui est un peu juste. On était à vingt au départ, on est passés à trente. C'est un peu juste trente parce qu'on va avoir des pièces parfois qui sont très volumineuses, notamment quand on essaie d'annexer les pièces ALUR à la promesse de vente. Ça peut déborder. »* (Me Hélène)

Cette limite implique compresser les annexes au risque de leur illisibilité ou, dans d'autres domaines que les ventes immobilières, faire des dépôts de pièces :

« Et comment vous faites quand il y a trop d'annexes, vous dégradez ? Oui. Y a une compression. Mais y a un très gros problème sur les bases de données, elles ne sont plus lisibles une fois que c'est compressé. Donc on annexe du vent. Et est-ce qu'il n'y a pas une autre solution ? [...] des pièces annexées à l'acte[...] ? Si, il y en a qui font ça. Ils font des dépôts de pièces. Mais ça se fait pas en vente, en général vous avez tout, c'est censé bien contenir la totalité des documents. Donc c'est compression ? On s'arrange, les documents sur les parties communes on peut mettre qu'ils ont été remis. C'est moins bien mais on va évacuer les documents qui sont trop gros. Surtout que les clients ont eu leur promesse de vente avant. Je suppose que vous faites les promesses... Oui enfin ils ont parfois pas toutes les... La promesse de vente oui ils les ont, mais la vente en général ils découvrent. Ils découvrent l'urbanisme, les bases de données on peut leur donner mais ils ne lisent pas. » (Me Karine)

S'ajoutent les formes de stress quand l'outil ne marche pas ; il faut savoir « gérer ses rendez-vous » « gérer en live la rédaction des clauses, gérer l'outil informatique » (Me Hélène). Le sentiment de devoir exercer aujourd'hui des tâches qui, pour certaines, ne relèveraient pas du cœur de métier, s'expriment parfois, de la part de notaires et de collaborateurs indiquant la nécessité de faire preuve de « qualités techniques juridiques et des qualités techniques presque informatiques » et d'exercer une « vigilance accrue (notamment) sur le type de pièce qu'on annexe » (Me Hélène).

L'importance de tâches purement formelles voire « fastidieuses » et déqualifiées(antes) est parfois mis en avant : « « c'est beaucoup plus finalement fastidieux de préparer l'acte électronique que l'acte papier. Pourquoi ? Parce que l'acte papier c'est vrai que ça va très vite, on récupère les pièces, tac tac tac. L'acte électronique ça suppose effectivement d'aller voir la pièce, de la renommer correctement, vérifier que dans l'acte elle soit bien citée, la mettre dans le bon ordre. Et il y a tout un petit travail avec le logiciel en lui-même de compression. Il peut parfois passer les pièces en noir et blanc alors qu'elles étaient en couleur. [...] ça implique recruter des personnes sur ce type de mission de vérification... [...] On peut recruter des gens qui sont peut-être moins qualifiés, moins chers [...] avec des checklists. [...] Ici ce n'est pas le cas pour l'instant. On a des gens qualifiés qui font ces tâches-là. » (Me Hélène).

Les activités de numérisation, si elles tendent à diminuer, sont parfois perçues comme incompressibles voire toujours importantes, surtout pour certaines pièces (règlements de copropriété et titres), envoyés ou déposés par les clients (secrétaire d'un notaire). La numérisation et l'archivage requièrent un temps et un personnel dont ne disposent pas tous les offices. Une associée d'un office comprenant 8 personnes (dont six salariés) souligne ainsi :

« Vous avez les archives ici ? En bas. Et ici on conserve beaucoup. À Y. déjà, les instructions avaient été données pour dire qu'un dossier devait avoir cinq millimètres d'épaisseur à l'archivage. Parce que ce n'est pas le tout de passer à l'informatique, il faut donner des

instructions sur l'archivage. Parce que si vous gardez et l'archivage papier et l'archivage informatique y a un problème. Enfin moi je pense. Et donc ici aussi moi j'essaie de liquider pas mal ce qu'il y a dans les dossiers de vente notamment, parce que la majorité des pièces sont annexées. Sauf un dossier contentieux où là, il faut faire attention. Un dossier où on sent qu'il y a un problème, il faut absolument garder les pièces. [...] Ce qu'on aime bien garder, c'est par exemple la reconnaissance de conseils donnés. On a dit : « Nous on aurait fait ça, vous vous voulez faire ça, on le fait quand même. » Par exemple. Qu'est-ce qu'il y a ? Les estimations en donations vous pouvez les mettre dans le dossier informatique. Voilà. [...] **quand vous ressortez des dossiers du coup vous numérisez ?** Non [...] Mes collaboratrices elles ont pas le temps. **Vous n'avez pas beaucoup de collaborateurs.** Mais à X. [étude de taille plus importante où elle exerçait antérieurement] c'était fait et c'était absolument dingue parce que du coup vous recherchez un acte... C'était reclassé je me souviens, c'était par année et puis par mois. Et le nom de l'acte était re-numérisé en mettant l'année d'abord. Enfin y avait une structure qui permettait de le trouver assez vite. Alors vous pouviez avoir deux actes du même jour mais... On mettait par exemple si c'était un modificatif au règlement de copropriété « MRC », vente « VT ». À la lecture de la... C'était incroyable. À la lecture du fichier vous trouviez l'acte. Et en fait vous n'aviez même plus besoin d'appeler le formaliste puisque de toute façon l'acte était en ligne. Alors après, par exemple si le scan malheureusement avait été mal fait ou qu'on voyait qu'il y avait un plan annexé qu'il avait oublié de... on lui redemandait. Mais du coup son intervention était complètement minimisée. Et en fait, dans son travail, y avait les scans, y avait du scan. Il était informaticien parce qu'il nous installait nos ordinateurs. Il était archiviste. Et en même temps y avait des heures où il scannait les actes. On savait quand on regardait le fichier à quelle année ils en étaient et parfois c'était l'année où ils étaient en cours donc y avait pas tout. **Oui ça c'est possible dans un office avec une certaine taille, avec des salariés qui peuvent se consacrer à ça.** C'est ça. **Vous vous n'en êtes pas encore là ?** Non c'est pas possible mais en tout cas ce sont des idées qui sont là et qui sont très très bonnes. Effectivement, il faut adapter ce qu'on fait à la taille de l'office parce que moi elles vont pas passer du temps... Je peux pas les mettre à ça. **Même qu'elles sont peut-être déjà amenées à faire pas mal de scans pour la préparation des dossiers...** Oui oui. Oui mais ce qui serait bien c'est scan classé quoi. [...] ou en tout cas qu'on ait un nom... La personne l'utilise encore. Ils nous ont donné des QR codes là. Donc on a le QR code. Je trouve que c'est encore compliqué. [...] Dans le QR code, pour que les pièces soient nommées, il faut sortir les noms des pièces en fait. Faut d'abord les imprimer. Et ensuite dès que vous avez votre dossier... Fichorga a prévu l'improbable. C'est-à-dire qu'eux ils prévoient qu'on va scanner tout le dossier en même temps. C'est juste pas comme ça que ça marche. Vous avez une pièce par-ci, une pièce par-là. Et donc vous prenez votre dossier avec les intercalaires, vous mettez les noms, et puis après ça vous scanne l'urbanisme, machin. Ce sont des pages sur lesquelles vous avez à chaque fois je crois à la fois le QR code et le nom des pièces qui sont derrière. Donc effectivement urbanisme vous allez avoir toutes les

pièces de l'urbanisme. Mais pas sous forme de dossier, c'est juste la pièce qui sera intitulée « urbanisme ». Voilà. » (Me Karine)

A ces limites s'ajoutent les difficultés en termes de formation et de mise en place de l'informatique (clé réal, bureau informatique...) à chaque nouveau recrutement, dans une période de fort *turn over* des collaborateurs.

Parmi les autres sources de critique figurent notamment l'insuffisante adaptation de certains logiciels à la diversité du notariat et de ses activités, ainsi que la dépendance à l'égard de certains prestataires alors que « *les notaires ne sont pas des informaticiens* » mais qu'« *il faut garder la maîtrise* », le sentiment qu'« *on nous force un peu la main* », de la « *surconsommation* », les questionnements juridiques et sur le cœur même du métier suscité par l'outil informatique (« *au fond, qu'est-ce qu'un original aujourd'hui ?* »), les défauts du logiciel métier (en termes de communication et de service après-vente en particulier)...

Certaines périodes, dont des phases transitoires (passage à l'AAE, modification des process...) sont perçues comme pouvant être « *douloureuses* » pour des notaires et des collaborateurs confrontés à des changements impliquant des coûts économiques (équipements...) et humains (surcroît de tâches fastidieuses, changement de process, nouvelles habitudes...).

Les pannes et « *bugs* » informatiques s'avèrent pour leur part récurrents, liés à un nouveau logiciel ou à une mise à jour qu'il serait le plus souvent difficile à anticiper faute d'information suffisante comme le souligne une clerc aux actes courants :

« Alors il faut savoir que les bugs informatiques, pour les avoir analysés et répertoriés, ils arrivent très souvent après une mise à jour du logiciel et ils arrivent juste après la mise en place d'une nouvelle application, d'un nouveau logiciel, c'est le temps d'une mise en route. La problématique, c'est que on n'est pas dans un domaine où on est dans l'approximatif ; quelque chose qu'on va pouvoir rectifier a posteriori ; non ! non ! on n'a pas ce luxe. Là, en revanche, ce luxe on ne l'a pas clairement. Donc, c'est vrai qu'on a ce risque, mais on a beaucoup de mal et on n'est pas parvenus, pour être très transparente avec vous, c'était de connaître le planning de mise à jour du logiciel pour s'organiser dans la rédaction de nos actes de manière à pouvoir être plus vigilants ; alors, ce qu'on s'est dit, on n'a pas de marge de manœuvre, on n'a pas le levier, il va falloir qu'on procède autrement. C'est-à-dire que la mise à jour on arrive le matin, à 9h, elle est prête. La mise à jour, on vous dit « cliquez », on vous indique la nouvelle modification du process, les améliorations, des enrichissements, des modifications, des corrections, et puis après, à 9h, vous êtes sur votre ordinateur et à 9 h 30 vous avez une signature et il arrive des coquilles ; on ne peut plus se permettre, on en a eu ; aujourd'hui, quand on a une mise à jour, on a décidé déjà de pas signer [...]. On sauvegarde notre dernière matrice, qu'on peut au moment de la signature la vérifier parce qu'il y a eu la mise à jour entre temps. » (Mme B.)

Sont souvent mentionnés des « bugs » informatiques, mais également la perfectibilité de plusieurs outils, dont le simulateur de succession : *« Alors, le simulateur, dans la déclaration de succession euh... il est utile pour les cas très basiques mais sur des dossiers un peu plus complexes, ça ne fonctionne pas, il faut faire à la main. [...] on a quelqu'un qui vient régulièrement faire des formations à l'étude, pour le logiciel Genapi, trois fois par an, il se déplace. Et on fait remonter les informations quand il y a effectivement des soucis, des bugs, mais je ne sais pas après, apparemment, en termes de décision, chez eux, ben c'est un peu long. Forcément, le temps de mettre un nouveau cahier des charges, ça doit prendre du temps et donc c'est... [...] il y a des bugs qui sont là depuis très longtemps et cela n'a pas été amélioré. Vous en avez souvent ? de quel type ? Quand on régénère un acte, parce qu'on a fait une modification, ça fait plein de trous dans les actes, donc après c'est une question de forme. [...] si on veut que ce soit nickel, ça prend un peu plus de temps, si on veut enlever tous les espaces inutiles. C'est un exemple parmi d'autres. »* (Mme C.)

Le numérique est aussi perçu comme ambivalent, accompagnant certaines évolutions (réformes de la profession, alourdissement des actes...) plus ou moins bien vécues, qu'il contribuerait à absorber, sans pour autant, par là-même, fortement contribuer à la productivité des offices, comme en attestent ces propos de deux notaires : *« le numérique accompagne une complexification de nos actes »* (Me Léo) : *« La productivité c'est évident mais il faut aussi contrebalancer ça par l'augmentation des tâches qu'on nous demande d'accomplir. On est plus productif certes, mais à tâches constantes. Or ce n'est pas du tout le cas en réalité. On nous en demande toujours plus, il y a toujours plus de diagnostics à trouver, à analyser, il y a de plus en plus de tâches – en tout cas dans les dossiers que moi j'ai à traiter – à faire. On ne regardait pas trop avant la notoriété sur Google d'un vendeur, avec une petite notoriété. Aujourd'hui, la personne politiquement exposée, tout de suite on doit regarder si elle ne fait pas partie d'un conseil d'administration, voire si elle n'est pas en train de blanchir de l'argent. Tout ça, il y a dix ans, on ne le faisait pas. Il y a un nombre de diagnostics qui est effectivement exponentiel. Il y a tout un tas de choses qu'on fait aujourd'hui qu'on ne faisait pas avant. Donc oui, la numérisation nous permet de travailler plus vite mais en tout cas ne nous permet pas de travailler plus parce qu'on a plus de tâches à faire. »* (Me Fabien)

Finalement, si les outils numériques sont appréhendés comme devant faciliter la vie d'office, ils tendraient surtout à la resserrer.

III/ Une vie d'office resserrée

Le resserrement temporel et à certains égards spatial de la vie d'office (1), est perçu à la fois comme positif (2) et comme pouvant contribuer à l'intensification du travail (3).

1/ Une compression spatio-temporelle...

Plusieurs professionnels, notaires et collaborateurs salariés, expriment le sentiment d'une compression croissante du temps, liée au numérique ; un notaire indique par exemple : « *ça fait travailler plus vite. Donc on peut faire plus de tâches* » (Me Fabien). Domine ainsi un sentiment que « *cela va de plus en plus vite* » et l'idée d'une forme d'irréversibilité ; « *Il n'y a pas de retour en arrière possible de toute façon* ». Face à cette « accélération » du temps (Rosa, 2010, 2018) qui marquerait plus largement notre « société liquide » (Bauman, 2018), l'approche pragmatique domine chez beaucoup de notaires rencontrés indiquant la nécessité de suivre le mouvement : « *De toute façon on a bien conscience, enfin le notariat a bien pris conscience à l'aube du XXI^e siècle qu'il fallait, pour ne pas mourir, miser sur la nouvelle technologie. On n'a pas le choix. Aujourd'hui, on voit des professions qui ont pris énormément de retard [...] les clients se déplacent moins, parce que c'est dans l'ordre des choses. L'information circule mieux. Voilà c'est comme ça.* » (Me Fabien) Le gain de temps inhérent à la dématérialisation de l'acte et la digitalisation des activités notariales est souvent présenté comme une course en avant : « *en termes de production et de temps libéré, ce n'est pas suffisant [...] On peut aller plus loin* ». Des adeptes des raccourcis claviers ont pu souligner combien « *il faut qu'on gagne du temps* ». Cette course en avant peut se concilier avec une démarche écologique comme en attestent les réflexions d'un notaire associé adepte des fenêtres multiples :

« *En fait, j'avais mis pendant tout ce temps-là un deuxième écran parce que tout le monde le faisait et je ne me posais pas la question de savoir si j'en avais besoin ou pas. Je découvre que je n'en ai pas besoin. En plus de toute façon je n'ai plus de place donc comme ça, bon débarras. Et puis la pollution, etcetera. **Oui. Justement ce que vous m'expliquez, la possibilité de passer rapidement d'une page à l'autre...** Oui, c'est très facile. Je ne vais pas vous faire un cours d'informatique, mais vous voyez ? **Ah oui.** Donc je peux changer de fenêtre. J'ai trois mails en cours de création, les dossiers, les sous-dossiers. Donc en faisant ça, on peut passer de l'une à l'autre. Pour recopier un document, on fait ça. **En fait un seul écran peut suffire ? Parce que j'ai même vu parfois trois écrans.** Oui oui, pourquoi pas quatre, cinq, six. » (Me Noël).*

Le resserrement de la vie d'office est temporel mais aussi spatial, avec le recours à la visioconférence ; « *signer à distance [...] ça permettra de ne pas forcément se déplacer à des rendez-vous d'avant-contrat* » tout en permettant aussi d'échanger avec les clients « *en temps direct sur un document comme on pourrait le faire dans le bureau* » en région voire « *en région parisienne* », où « *c'est encore pire qu'en province, c'est-à-dire que les temps de transport sont très longs* » (Me Henry). Là encore, l'approche est contrastée. Si les enjeux économiques (partage d'émoluments, éviter de se déplacer) ne sont pas perçus comme négligeables, le coût reste parfois appréhendé comme élevé, voire « *réhibitoire* » pour de petits offices récemment créés, n'en ayant pas de surcroît « *un besoin extraordinaire* », a fortiori dans un département de la petite couronne parisienne : « *Nous on n'habite pas au fin fond de la Creuse [...] vis-à-vis*

*des clients, c'est quand même un petit mieux de se déplacer » sauf pour les longues distance (par exemple Nice). Les enjeux se situeraient pour beaucoup plutôt dans « l'étape d'après » : chaque notaire avec ses clients où là « les clients n'ont plus besoin de se déplacer » (Me Fabien). Par ailleurs, la visioconférence est souvent vécue comme possiblement contradictoire avec la nécessité de « garder la relation physique autant qu'on peut » impliquant faire « l'effort de faire une demi-heure de transport », une notaire insistant sur cette dimension humaine : « Après je pense qu'il faut quand même qu'on continue à garder la relation physique autant qu'on peut quoi. Donc, si c'est pour être sur le secteur, moi je ne suis pas pour. Moi j'ai certains confrères qui me disent : « je n'irai plus dans Paris parce que c'est trop compliqué ». [...] On peut quand même faire l'effort de faire une demi-heure de transport pour être là tous ensemble dans la même salle et discuter. Je pense que ça je le garderai, il n'y a pas de doute. Mais c'est plus, on a un rendez-vous à huit cents kilomètres, là de se dire qu'au moins on peut être présent quand même, on peut participer. Ça peut être une bonne chose là-dessus. Et puis on va avoir maintenant la signature à distance aussi qui devrait être mise en place d'ici le milieu de l'année. Donc, ça on aura de toute façon besoin de la visioconférence pour le faire. [...] Ça peut être vraiment une bonne chose parce que ça nous arrive quand même d'avoir des dossiers qui se signent vraiment très loin. Donc plutôt que de déplacer tout le monde... [...] Moi, ça m'est arrivé plusieurs fois d'aller soit à Verny, Cuers, Toulon, tous ces coins-là pour des clients, on perd quand même la journée, parce que le temps d'y aller, de faire le rendez-vous, de revenir, la journée est passée [...] **Et les éventuelles difficultés ou inconvénients que vous verriez dans cette...** [...] Après moi ce que je dis, et je ne suis pas la seule, c'est le côté sécuritaire quand le client ne sera pas chez un confrère, parce que est-ce qu'il est vraiment libre de sa volonté, est-ce qu'il n'y a pas quelqu'un derrière l'écran qui le menace et qui le force à dire oui. Voilà moi c'est plus ça qui me... Ce côté-là sur lequel je ne suis pas chaude du tout. Tant que c'est chez un confrère, il n'y a pas de souci puisqu'on est quand même garant comme quoi c'est bien la bonne volonté du client, y a pas de souci, il est éclairé, tout va bien. Mais quand le client sera chez lui et qu'on devra travailler avec lui à distance, ça ne me plaît moins. » (Me Romane)*

Si elle est perçue comme « très bien pour les actes simples où il n'y a pas de difficulté », la visioconférence n'est pas toujours appréhendée comme ajustée à certains profils (clients particuliers) et situations (actes complexes, situations conflictuelles, nombre important de parties et intervenants...) eu égard ses particularités et risques, parmi lesquels, souligne un notaire déclarant l'utiliser « tout le temps » : ne pas « se souvenir de ceux qui sont en visio qu'on a tendance à oublier » (Me Jean).

A propos des particuliers, la nécessaire relation humaine et physique est particulièrement mise en avant par une notaire qui indique : « Je pense que des clients particuliers aiment bien cette relation, déjà aiment bien se voir entre vendeur-acquéreur par exemple. C'est toujours bien. Que, mine de rien le fait d'avoir un écran y a quand même une façade entre temps. En cas de problème c'est plus compliqué humainement en fait. C'est ça le problème. [...] Et puis même

dans une vente il faut les clés, le truc, donc il faut se voir à un moment où à un autre. Et puis après, un peu d'humain. Moi j'ai pas choisi ce métier pour voir un client à travers un écran. »
(Me Irène)

La visioconférence peut susciter également des réticences chez certains notaires, pointant le caractère préjudiciable du défaut de contact direct lié au « distanciel » : *« Parfois dans notre métier, quand un client ment – ça arrive –, quand un client ne dit pas la vérité par omission, vous voyez il ne ment pas mais il ne dit pas. Ou vous arrivez à voir – ça c'est un peu l'expérience – [...] Les paroles en face à face ça a du bon. Pour résoudre des problèmes. Ça c'est le Droit de la famille. Mais également pour résoudre des problèmes. On a beau des fois s'appeler une fois, deux fois, trois fois, quatre fois, bon les gens n'ont pas la même attitude au téléphone que quand ils sont en face à face. [...] Donc la voie que prend le notariat qui est la dématérialisation totale, je ne suis pas sûr qu'on y arrive, parce que le contact ça a quand même du bon, et puis même pour certaines catégories de population c'est bien d'avoir ce contact-là. »* (Me Fabien)

Une diplômée notaire assistante, déclarant pourtant l'utiliser « tout le temps », indique également *« un côté un peu bizarre en fait, parce qu'il n'y a juste qu'une personne qui intervient assez peu. Que ce soit moi ou que ce soit le confrère, finalement on est un peu là à faire coucou derrière l'écran et à intervenir quand il y a une question, mais on ne participe pas autant au rendez-vous que quand on est en présence quoi. Ça fait un peu figuration quand même [...] Je crois que c'est prévu qu'on puisse faire ça relativement prochainement où on fait vraiment le rendez-vous en partagé, c'est-à-dire que les vendeurs sont chez leur notaire et les acquéreurs sont chez leur notaire ailleurs et on fait vraiment le rendez-vous en visio. Par contre ça risque d'être un peu la cacophonie. [...] on ne s'entend pas toujours très bien. Il faut vraiment faire attention à ne pas parler en même temps. [...] Finalement ça ne remet pas en cause l'importance du face à face, parce que vous diriez que vous l'avez quand même avec la visio ? Pas de la même façon. Disons que ça dépend des dossiers en fait. Peut-être pas de la même façon non plus. Enfin il y a certainement des sujets qui sont plus difficiles à aborder en visio, mais on se débrouille quoi. [...] Il y a moins de relations humaines quoi quand on est en visio donc quand il y a des sujets un peu sensibles en Droit de la famille ou ce genre de chose, c'est certainement mieux d'avoir les gens en face effectivement. Je pense que pour les questions de vérification de la capacité notamment, je ne suis pas certaine qu'on puisse s'en assurer avec la visio, comme on peut s'en assurer quand on voit les personnes en personne justement. [...] parce qu'il y a des gens des fois, quand on les a au téléphone, on a l'impression que c'est la catastrophe, parce que c'est des gens âgés. Et en fait quand on les voit en vrai, on se rend compte que c'est juste qu'ils ne savent pas trop se servir du téléphone. Et vous pouvez avoir la même difficulté avec la visio au fond ? Oui, c'est ça. Même si vous les voyez. Il y a des gens qui sont desservis par ça, parce qu'ils ne savent pas s'en servir ou parce qu'ils sont intimidés. Vous avez déjà été confrontée à ce genre d'incertitude ou de questionnement avec la visio ? Non parce qu'en fait, en général la visio, on ne l'utilise que pour la signature, on a déjà eu nos*

clients. Si on ne les a pas déjà vus, on les a déjà eus au téléphone, par mail donc ça arrive en bout de course en fait la visio pour nous. » (Mme F.)

La visioconférence serait ainsi essentiellement utilisable pour les actes courants de vente immobilière et avec un nombre limité de personnes : « *la visio c'est très bien pour des actes simples, des actes où il n'y a pas de difficultés* » (Me Léo). Difficile au-delà d'un certain nombre de personnes, elle s'avérerait même contre-performante dans certaines situations (conflits, négociation...) : « *C'est vrai que circuler dans la région parisienne c'est terrible, je vous mets en référence l'homme de Rio avec Belmondo, mais je veux dire quelque part sur des temps de négociation en tout cas c'est quand même peut-être plus simple d'avoir les parties en présence que d'être en négociation en visio parce qu'une négociation en visio qui se passe mal parfois le câble se débranche. C'est bête hein. Ah oui. C'est pareil quand vous regardez les négociations en Allemagne avec les syndicats ils restent douze heures, vingt-quatre heures enfermés et ils sortent pas tant que rien sort. Si on faisait la même chose en France ce serait peut-être pas plus mal. Comment on peut faire ça en visio ? C'est pareil quand vous avez des successions qui se passent mal ou des divorces qui se passent mal, je dirais le fait effectivement d'avoir tout le monde sous la main peut quand même permettre à un moment donné d'avancer sur un PV de transaction. À voir.* » (Me Jean)

Le recours à la visioconférence peut se justifier par des contraintes matérielles (insuffisance de personnel et de temps...) comme le précise un notaire qui, associé dans une petite structure, était pourtant initialement réticent : « *je n'ai même pas encore quarante ans, mais je suis encore peut-être un peu ancestral. Moi je me déplace tout le temps. Les clients sont attachés à ça, encore. [...] Mais on commence... Quand il faut aller à Palaiseau, j'avoue que ça me prend... Ça ne me dérange pas, mais le problème c'est que comme on est une petite structure, je ne suis pas là, il n'y a pas d'acte. Enfin je n'ai pas de notaire salarié. Les Clercs habilités, on n'en a pas. [...] Je commence à me dire : pourquoi pas en visio quoi. Et vous en faites beaucoup du coup de la visio ? De plus en plus. Demain matin j'en ai une. Bon le notaire est à Clermont-Ferrand, on peut le comprendre. Ah si si, maintenant c'est peut-être deux sur dix. [...] des signatures d'actes... Je n'ai pas trop de réunions de travail, de trucs en visio. Ça viendra peut-être d'ailleurs. Des signatures d'actes, vous éventuellement avec vos clients qui ont fait procuration à votre confrère si c'est lui qui tient la plume... Oui. Eh bien la semaine prochaine c'est ça. Après on a l'acte à distance qui est en train de... [...] Du coup la visioconférence vous vous y mettez, mais ça perd un peu du coup en termes de contacts humains ? En fait... Au début j'étais un peu réticent, je me disais : oh pétard, ça va me ralentir le rendez-vous, ceci, cela et en fait pas du tout.* » (Me Pierre)

En permettant un rendez-vous à distance, la visioconférence contribue à un resserrement temporel, à l'instar de toutes les autres modalités empruntées par digitalisation des offices, qui permet aussi d'avoir l'information plus rapidement et à tout moment de la journée, y compris hors des périodes d'ouverture des bureaux.

Parmi ces innovations, l'accès direct aux fiches hypothécaires est par exemple perçue de manière ambivalente, à la fois négativement, comme source de « responsabilité » et de « stress » supplémentaires (Me Irène) et positivement, en raison des gains de temps qu'il permet : *« L'accès des notaires aux fichiers immobiliers, parce qu'on peut avoir les états hypothécaires en instantané maintenant [...] Tout le monde attendait ça depuis des années et des années. Donc ça, c'est une évolution qui est accueillie très favorablement. Vous ne pouvez pas imaginer le nombre de ventes que l'on reporte parce que notre document est périmé, on ne l'a pas vu périmer. Un acte hypothécaire périmé de deux jours, on a raté la date ! Maintenant, vous allez vous connecter, vous payez douze euros et dix minutes après vous l'avez sur votre boîte mails donc c'est génial. Avant il fallait attendre quinze jours. Avant on attendait deux mois. C'est ce qu'on demandait quand j'ai commencé le notariat sur des machines à écrire, avec le carbone. On l'envoyait par la Poste avec un chèque. On attendait un mois et demi, on avait l'état hypothécaire. Des fois deux mois. Maintenant on les demande par voie dématérialisée, on attend de dix à quinze jours. Eh bien là à partir de 2019 on les aura en dix minutes. C'est les progrès. »* (Me Fabien)

L'AAE permet pour sa part de raccourcir le temps de signature ; *« Ça a nettement simplifié les rendez-vous de signature. Alors c'est un petit peu un leitmotiv que l'on retrouve chez pas mal de confrères, c'est de dire : « en fait on a retrouvé la place dans le rendez-vous juridique ». Du coup un rendez-vous qui durait une heure et demie... En moyenne une vente en tout et pour tout, du début à la fin, une heure et demie. Sur un rendez-vous d'une heure et demie, en 2010 on avait trente minutes de signature. Aujourd'hui on laisse plus la place effectivement à l'explication du juridique, puisque derrière on sait que la signature va prendre cinq minutes. Donc c'est vrai que j'ai l'audace de penser qu'on a retrouvé une certaine qualité de renseignement et d'explication juridique, et non pas effectivement le côté on reçoit les clients, on leur explique en trente minutes montre en main l'acte en les abreuvant d'informations qu'ils n'ont pas le temps de digérer et on leur dit de signer. On n'est plus dans ce schéma-là [...] du coup, c'est participatif. Ce n'est pas forcément l'image d'Épinal du notaire avec ses papiers qu'il tourne devant lui et puis qu'à la fin il vous tend en vous disant de signer. Ce n'est plus ça. »* (Me Orphée)

L'essentiel du rendez-vous est consacré à la lecture collective de l'acte, ponctuée d'explications portant sur des éléments jugés centraux et suscitant, pour certains, des discussions avec les clients (par exemple la question du métrage ou encore les modalités d'appels de fonds, dans le cadre d'une VEFA) comme ont pu le révéler les rendez-vous de signature observés.

« Donc, je vous ai expliqué... » :

Lors de la signature d'une VEFA (observée le 25/02/2020), nous sommes quatre autour d'une table : une salariée de l'office devant la porte, face à l'écran, à sa droite, proches de l'écran, un couple de commerciaux, acheteurs quadragénaires avec une jeune enfant. Le mari se comporte

de manière relativement décontractée et volontaire, me servant un café, et répondant de manière quasi-systématique aux questions de la professionnelle. Une interpellation directe par cette dernière de l'épouse va contribuer à rééquilibrer l'échange avec les deux membres du couple. L'heure de rendez-vous sera ponctuée par des explications denses et fournies, les questions de la professionnelle visant à vérifier la validité des informations du document : « est-ce que tout est bon, je n'aurais pas omis des prénoms ?... » A la précision de l'époux concernant le fait qu'il s'agit du nom de jeune fille de sa femme, elle confirme en expliquant pourquoi c'est celui-ci qui doit être repris. Lors de la description du bien, la professionnelle insiste sur le numéro qu'il faut désormais retenir et explique le rappel de charge en fonction du centième de copropriété et répartition, ajustant ses explications au niveau de connaissance des clients : « c'est la 1^{ère} fois que vous faites en VEFA ? C'est-un premier achat ? Connaissez le principe de l'appel de charge. Après une explication du centième et des modalités de calculs illustré d'exemples, s'ensuit la description du bien (surface habitable, composition..), après une question « Est-ce que vous connaissez la description de votre appartement. » À la suite de la réponse affirmative du mari, elle insiste : « Madame pas de difficulté ? » La professionnelle insiste sur le seuil d'erreur de métrage au-delà il est possible d'agir en justice, pour la surface habitable et pour le balcon, ponctuant ses explications de « D'accord ? ». L'analyse se fait en déroulant le document sur écran, la professionnelle montrant le plan sur écran, par exemple pour situer « l'emplacement du parking. Est-ce que vous le reconnaissez ? », « D'accord ? je poursuis ». « Donc je vous ai expliqué que... » La lecture de l'acte continue, en insistant notamment sur le régime du règlement de copropriété, opposé par lettre recommandée, dont les acheteurs sont donc censés avoir pris connaissance, en donnant, là encore, un exemple concret. S'ensuivront l'évocation du prix (« Vous confirmez cette somme, pas de difficulté ? »), la bonne réception de l'acte de souscription de prêt, son montant, la garantie, qui suscitera un échange suite à une demande de précision de l'acheteur, le dépôt de garantie, les appels de fonds, expliquant leur rôle, gestion, comment ils arrivent, sous forme de courrier, ce qu'il faudra demander à la banque, et en insistant sur l'importance du respect des délais. Lors du rendez-vous, plusieurs points feront l'objet d'échanges et de discussion, en particulier la superficie et les seuils.

VEFA, office de plus de 40 salariés, notes d'observations, 25 février 2020.

Si les modalités de l'explication varient en fonction des actes, des professionnels et des clients, tous les rendez-vous de signature se caractérisaient par un déroulé analogue : suivi collectif sur écran de l'acte lu par le professionnel, ouvrant au fur et à mesure de la lecture, les annexes, insistant sur certains points, par exemple les aménagements intérieurs réalisés par le vendeur, et échanges éventuels, en fin de rendez-vous, au moment du paiement, sur la famille, la future installation, les projets, le prochain rendez-vous (observation d'une promesse de vente, 24 février 2020).

Les corrections se font « en direct », avec toutefois des problèmes potentiels de confidentialité et quelques limites ressenties à la transparence comme l'indique une notaire associée dans un petit office (5 collaborateurs) :

« C'est plus rapide, y a moins de papiers à imprimer, donc moins de gaspillage papier, et c'est quand même important. Alors ça on peut le voir dans les deux sens. Aujourd'hui on fait toutes les corrections en direct avec les clients. C'est-à-dire que quand je corrige mon acte on corrige en direct. Alors ça a un avantage. Quand ce sont des mini-corrections, c'est facile parce qu'il le voit tout de suite. Parfois on aimerait bien s'isoler quand même. Parce que quand on a une clause spécifique on aime bien chercher dans d'autres dossiers donc faut bien maîtriser les Windows P... Pour cacher les écrans, c'est hyper important. Ils n'ont pas à aller voir ce qu'on fait. C'est bien et pas bien que les clients aient accès à ça. Mais au moins ça se fait en direct quand c'est vraiment tout simple. Et puis vous avez le fait de ne pas aller voir un collaborateur pour aller modifier votre acte. Moi ce n'est pas mon cas parce que c'est moi qui le corrigerais de toute façon. Mais y a du gain de temps sur place. [...] Ça c'est intéressant ce que vous me dites, la nécessité [...] de cacher certaines clauses sur lesquelles vous devez faire des recherches. C'est certaines clauses, certaines informations. Parce que quand je vais sur mon logiciel de compta' et qu'on voit tous les noms... [...] Là il faut vraiment que les gens le maîtrisent. Ce n'est pas dans toutes les études hein. » (Me Karine)

2/ Perçue tantôt positivement...

Les enjeux sont multiples : économiques et de productivité pour les offices et leurs salariés, voire également en termes de conditions de travail et de possibilités de télétravail du côté des salariés... Le numérique permet de gagner en temps, d'introduire de la souplesse dans l'organisation du travail, de concilier les temps, professionnel et personnel en facilitant les possibilités de travail à distance...

Par exemple, la visioconférence offre plusieurs avantages, matériels (décote de cotisations, participation, économie de transports) tout en offrant la possibilité d'échanger entre confrères éloignés géographiquement¹ sans parler de la comparution à distance instaurée en période de confinement et évoquée par une notaire associée unique qui, interrogée en avril 2020, devait prochainement l'expérimenter :

*« Vous avez la visio depuis longtemps du coup ? Oui, depuis je dirais deux ans, deux ans et demi. C'était vraiment le tout début. Au tout début, le CSN avait dit que les dix premiers notaires qui installeraient la visio auraient une petite décote sur les cotisations, alors du coup ça avait été une petite carotte. Et puis en plus il y avait une deuxième carotte qui était le fait d'avoir une rémunération sur les actes conclus en collaboration avec les confrères. Vous connaissez cette règle sur le partage des participations ? **Oui.** Donc il y avait cette deuxième*

¹ Cette possibilité, peu évoquée, a pu toutefois faire l'objet d'une observation.

carotte. Et puis après il y avait toujours l'idée de donner l'image d'une étude digitale, moderne. Il y avait aussi un effet d'image. Je ne parle que de ces trois intérêts-là pour l'instant, parce qu'en fait au tout début il n'y avait que ça. En fait les confrères n'avaient pas la visio donc on ne pouvait pas faire de visio avec eux. Avec les clients c'était parfois difficile d'organiser une visio et un simple entretien téléphonique faisait bien l'affaire. Il n'était pas du tout question de signature à distance et encore moins de comparution à distance. **Et maintenant la visio vous l'utilisez un peu ?** Oui oui. Là tout à l'heure je vais signer mon premier acte authentique électronique avec comparution à distance. Alors ça va être un test. C'est en fait en interne puisque quasiment tous les collaborateurs sont en télétravail et j'ai notamment ma formaliste qui est chez elle et on va signer un acte de dépôt de pièces qui va donc être dressé à sa requête en tant que collaboratrice, comme on le ferait si elle était à l'étude, sauf que là elle va intervenir à distance. » (Me Valentine)

Le confinement contribuerait ainsi à l'essor d'une pratique tout en expérimentant, comme dans d'autres secteurs, ses limites, inhérentes notamment aux problèmes de connexion, et des solutions alternatives : « Alors oui, je l'ai vraiment utilisée de manière ponctuelle. Là avec le confinement, comme les clients n'ont plus la possibilité de se rendre à l'étude, on l'utilise plus. Et je pense que ça restera. [...] y compris avec de nouveaux clients. Hier j'avais une visioconférence avec un client que je connais bien depuis très longtemps, qui me présentait ses deux beaux-frères. Un des beaux-frères avait réussi à se connecter à la visioconférence, l'autre n'avait pas réussi à se connecter donc on s'est demandé si on allait basculer sur une réunion purement téléphonique et finalement le client que je connais depuis longtemps a appelé son beau-frère, a mis son téléphone sur haut-parleur et donc on a fait la visioconférence à trois : moi, mon client habituel, le premier beau-frère et le deuxième beau-frère nous entendaient et pouvaient intervenir. Mais ce n'est pas rare du tout que les clients aient des difficultés à se connecter et on n'y arrive pas. Et donc aujourd'hui c'est sûr que ça, c'est un frein [...] Parfois la solution de facilité c'est simplement de passer un coup de fil. **Et vous êtes plusieurs confrontés du coup à ces difficultés des clients à se connecter ?** Ah oui, oui. À l'étude on sait qu'on a régulièrement des problèmes pour que les clients se connectent. On échange là-dessus, on demande si ça va mieux, on voit comment expliquer les choses aux clients. Et ça dépend de l'appareil qu'ils utilisent pour se connecter, selon que c'est un téléphone android ou alors un iPhone ou selon que c'est leur ordinateur, le process n'est pas le même. Il faut télécharger ou pas une application. Ça exige aussi de nous qu'on soit capable de leur expliquer selon leurs outils comment ils vont devoir faire. Et on n'est pas tous armés pareil pour répondre à ce genre de question. **Oui. D'ailleurs vous avez le sentiment d'avoir été suffisamment préparés, enfin que ça a été relativement simple l'appropriation du logiciel, de la visio et aussi les outils pour l'expliquer aux clients ?** Heu... non, ce n'est pas très simple, mais c'est aussi lié au fait que ce n'est pas utilisé quotidiennement aujourd'hui et que, d'une fois sur l'autre, on oublie ce qu'on nous avait expliqué. Il faut rechercher dans ses mails le bon lien pour générer l'adresse à laquelle le client va pouvoir se connecter, en indiquant l'heure et le code du rendez-vous. Si on

l'utilisait véritablement quotidiennement ou dans des grosses structures où il peut y avoir une personne dédiée à l'informatique qu'on peut solliciter pour ça, ce serait plus facile. Là pour nous c'est parfois un petit peu poussif quoi. Là, je vois, rien que pour... Là, il y a toute mon équipe qui est en télétravail, sauf aujourd'hui il y a la comptable de l'étude qui est là. Je vois qu'ils n'ont pas tous la même appétence à l'informatique, c'est-à-dire que moi je passe mon temps à remettre les connexions des collaborateurs qui font chez eux sur leur ordinateur à l'étude – ils sont connectés par un VPN –, parce qu'ils se déconnectent, ils font des mauvaises manipulations, parfois même ils ne comprennent pas la logique de la technique qu'ils sont en train d'utiliser donc c'est pour ça qu'ils font les mauvaises manipulations. On est des juristes quoi. (Rires.) On nous demande de nous diversifier beaucoup quand même. » (Me Valentine)

Parmi les problématiques importantes, une notaire insiste non seulement sur les problèmes de connexion parfois rencontrés lors de visioconférences, mais également sur la certification des signatures des procurations, leurs modalités et leurs tarifications : « *Mais pour vous dire à quel point pour l'instant on n'est pas motivé par la visio, et qu'on est freiné par les problèmes éventuels qu'on pourrait rencontrer, de connexion, de connexion des clients, l'idée ça va être de continuer à signer les actes qui ne sont pas des actes solennels avec des procurations sous seing privé, et puis de signer avec la comparution à distance seulement les actes solennels quoi : les prêts avec une affectation hypothécaire, [...] les contrats de mariage. [...] il faut dire que c'est quand même tout récent, puisque le décret date du 3 avril, il a été publié le 4, on est revenu au travail le 6, c'est-à-dire il y a dix jours quoi. Et donc par exemple là moi je n'ai pas encore testé. [...] mais je crois que je ne suis pas la seule à avoir des appréhensions puisque je pense que je ne suis pas la seule à avoir expérimenté des difficultés de connexion avec la visio et qu'on a peut-être tous un peu l'impression qu'on maîtrise un peu plus la situation si on a des procurations sous seing privé. À propos de numérique d'ailleurs, il y a la question aussi de la signature de ces procurations sous seing privé qui a évolué, puisqu'on a dû s'organiser rapidement, que les clients n'ont pas forcément la possibilité d'imprimer une procuration pour la signer et la scanner et la retourner par La Poste. D'ailleurs ils ne peuvent plus aller en mairie pour faire certifier leur signature. Donc, assez rapidement, il a fallu trouver des solutions. Alors moi, j'avais déjà utilisé dans certains contextes des signatures électroniques pour des actes sous seing privé et là du coup j'ai repris cette solution-là. Donc je passe par la plateforme Yousign qui est bien agréée [...]. Je fais la version signature avancée et du coup la plupart des procurations, la consigne en ce moment c'est signé par Yousign donc avec des signatures électroniques avancées. Et d'ailleurs, on ne fait pas que signer les procurations, on fait signer les notes d'honoraires quand c'est des actes qui sont en honoraires libres, les comptes vendeurs, les comptes de prorata, enfin tous les documents qu'on faisait signer à nos clients en papier au moment des signatures, là on les fait signer sur support électronique. [...]* Là, en fait, j'ai un abonnement de quatre-vingt-trois euros hors taxes par mois qui me permet de faire autant de signatures que je veux, de niveau avancé. Et comme le niveau avancé est suffisant pour les actes sous signature privée, du coup j'utilise cette plateforme qui est très

fluide, très facile à utiliser et qui, ayant une tarification forfaitaire, va permettre vraiment qu'on ne se prive pas. (Rires.) Je fais signer le maximum de choses aux clients et alors là pour le coup les clients y arrivent très bien. C'est très facile, vraiment pas compliqué. On n'a pas encore un client qui n'a pas réussi à signer sur Yousign. [...] avant j'utilisais My Notary pour faire signer mes actes sous signature privée, quand je voulais les faire signer sur support électronique. Et là la tarification est de trois euros par signataire. Et là vu le nombre de signatures qu'on fait, c'est un chiffre... Ça revient plus cher. Quant à Docusign, alors le partenariat qui a été passé par Genapi, [...] on va avoir un niveau de tarification qui va être supérieur au niveau avancé, c'est huit euros par signataire. Donc là ça revient quand même très cher. Et si vous ne connaissez pas le signataire, que vous ne l'avez pas reçu dans votre étude et pris sa pièce d'identité dans les dix dernières années, la validation de l'identité de ce client va devoir être faite par les services de Docusign [...] et là ça va coûter trente euros par signataire [...] Alors Yousign du coup c'est des signatures avancées que je pratique, pas des signatures qualifiées. Et les signatures Docusign auxquelles on a accès grâce à notre logiciel Genapi, ça va être les signatures qualifiées. Donc c'est vrai qu'il y a un niveau de tarification qui n'est pas le même, mais pour autant il me semble que Docusign est plus cher même sur les signatures avancées [...] et en plus il fallait acheter des packages de trois cents signatures qu'on payait quelque chose comme mille cinq cents euros et moi je ne savais pas exactement combien de signatures j'aurais à effectuer. [...] En fait, il y a deux systèmes avec la signature qualifiée. Soit c'est le notaire qui certifie l'identité du client et il ne peut le faire que s'il a vu le client dans les dix dernières années, par exemple à l'occasion de la réception d'un acte et qu'il a pris la copie de sa pièce d'identité. S'il n'a pas vu le client dans les dix dernières années et qu'il n'a pas pris sa pièce d'identité, je crois qu'il n'a pas d'autre choix que de faire valider l'identité du client par Ducusign. Et donc il y a une différence de coût entre les deux procédures [...] je pense que ça aussi c'est un frein pour qu'il y ait des actes authentiques avec comparution à distance. [...] dans l'immédiat moi j'étais quand même un peu tenue peut-être par la crainte que les clients ne s'en sortent pas, que ce soit compliqué et que dès lors que l'acte serait un acte pas solennel et qu'une procuration sous seing privé serait possible, j'aurais plutôt tendance à faire signer une procuration sous seing privé. Mais c'est vrai qu'en plus de cette considération de la praticité, il y a aussi le coût puisque moi faire signer des procurations sous seing privé par Docusign c'est gratuit puisque j'ai un abonnement qui est que c'est illimité mes signatures, alors que si je fais un acte avec comparution à distance, je vais avoir des frais plus élevés. Mais ce n'est pas ce qui m'arrêterait en fait. C'est le mélange des deux quoi. [...] j'avais utilisé Yousign par le biais de My Notary, avant le confinement, mais je l'avais utilisé assez peu, dans des cas assez spécifiques où vraiment les clients étaient dans l'impossibilité d'imprimer, de signer sur papier et de scanner leur procuration et de me la renvoyer par courrier. C'était vraiment des cas assez marginaux. J'avais d'autant moins utilisé qu'il y a des confrères qui n'étaient pas persuadés de la validité du procédé. Et donc c'était parfois un petit peu compliqué d'expliquer aux confrères que oui une signature sur support électronique d'un acte sous seing

privé était parfaitement valable, que c'était dans le Code civil depuis 2001 [...] C'était là aussi une solution de simplicité. J'utilisais le truc que les gens s'attendaient à avoir. » (Me Valentine).

Le confinement, dans lequel s'inscrit cet entretien, constituerait un accélérateur d'une digitalisation de la profession présentée en creux comme inéluctable, bien qu'inégalement avancée selon les offices : « **Donc la période de confinement, c'est vraiment une période où vous êtes confrontée à une accélération s'agissant du recours à la visio, de la signature électronique... Ah oui, c'est un accélérateur incroyable de la digitalisation de notre profession. Alors pour ceux qui avaient déjà commencé, je pense que les choses sont plus faciles que pour les autres, parce que pour nous à l'étude, le principe était déjà que l'ensemble des dossiers devait être scanné, que le principe était celui du zéro papier. Donc finalement, le fait du jour au lendemain de télétravailler, comme toutes nos bases étaient censées être digitalisées, ce n'était pas... Tout est digitalisé. [...] Donc finalement du jour au lendemain tout le monde s'est retrouvé en télétravail, mais a pu travailler dans de bonnes conditions. J'étais assez contente de ça, assez fière de ça, j'avoue. (Rires.) Parce que pour ceux qui n'étaient pas en zéro papier, là le tournant a été plus compliqué. » (Me Valentine)**

3/ ... tantôt comme source de pression et d'intensification

Le resserrement temporel est parfois assimilé à une *source de fatigue* avec un sentiment de surcroît d'activités chez les notaires comme chez les collaborateurs salariés, comme en attestent ces propos d'un notaire associé ; celui-ci insiste sur l'insécurité ressentie face à des risques d'erreurs et de fraudes accrus : « *L'intensité, oui. [...] C'est un ressenti. [...] je ressens en fin de journée ou en fin de semaine une forme d'abrutissement. [...] Il faut jongler, il faut aller vite. Ne pas faire d'erreurs surtout. [...] vous recevez un e-mail, mais cet e-mail a été envoyé à cinq personnes dont vous-même et vous renvoyez à tout le monde. Ça c'est classique. [...] l'un des effets néfastes de la numérisation, c'est que finalement on oublie les gestes de base : la prudence, la réflexion, la relecture.... [...] Et puis il y a aussi la sécurité de notre côté, c'est que maintenant justement comme on craint la malveillance, on met des codes sur tout. [...] Donc, on s'y perd, et en plus je n'aime pas être victime [...] Je suis méfiant par expérience de l'outil informatique. L'outil informatique est quand même fragile. [...] Alors, les supports n'en parlons pas. » (Me Henry)*

La pression la plus durement et unanimement ressentie demeure celle des clients qui seraient dans une « immédiateté permanente », l'outil numérique, le mail particulièrement, étant appréhendé comme renforçant cette tendance ; « *c'est vrai qu'aujourd'hui on a l'impression de gérer les urgences très urgentes. Enfin il n'y a plus de notion d'urgence, tout est urgent. Tous les clients qui vous appellent vont vous dire : « c'est urgent » » indique une notaire salariée (Me Denise). Une notaire insiste sur les effets pervers de mails donnant « *l'impression au client d'avoir une réponse instantanée* » alors qu'« *effectivement, on est dans notre bureau, mais on**

*n'est pas forcément en train d'attendre leurs mails. Donc à un moment donné nous ce qu'on essaie de respecter c'est un délai de réponse de quarante-huit heures. Parce qu'effectivement c'est très frustrant pour un client d'envoyer un mail et de ne pas avoir de réponse au bout de quarante-huit heures. On se met à leur place ! Nous aussi, quand on écrit à notre banquier, à notre assureur on aime bien avoir une réponse rapide. Quarante-huit heures c'est un délai qui nous semble acceptable. On n'a pas été jusqu'à faire un mail de réponse automatique comme on peut le voir chez certains confrères : « En raison du grand nombre de mails, nous ne vous répondrons que dans tel délai » ... Ça ça nous semblait un peu inutile voire agressif par rapport aux clients. Mais globalement, la règle du jeu est bien respectée par les collaborateurs et par nous, donc les clients sont contents. On n'a pas de mauvais retours là-dessus. **D'autant que le client peut demander aussi un accusé de réception je suppose ? Bien sûr** » (Me Hélène). Une notaire, l'opposant au temps de l'écrit postal, perçoit l'instantanéité du courriel comme une source de stress : « les gens envoient un mail ils veulent une réponse tout de suite. Avant, ils envoyaient un courrier, on avait deux jours de délai postal. [...] Là on envoie un mail aux gens ils l'ont direct. On peut même pas attendre le soir qu'ils rentrent chez eux tranquilles, non ils ont même leur mail perso au boulot. Donc en fait c'est de l'immédiateté permanente. D'où moi je pense que... Enfin moi en tout cas c'est plus d'obligation, de plus de stress, plus de choses à absorber. » (Me Irène)*

La généralisation des *smartphone* et *iphone* contribue à cet essor de courriels et, plus largement, d'échanges dématérialisés, soulevant des problématiques en termes non seulement de resserrement temporel (temps court de l'urgence des clients) mais également de lecture plus cursive (et donc davantage source de déperdition de l'information, d'erreurs, approximations, incompréhension) des documents et informations envoyées, tout en modifiant le rapport entre les professionnels (notaires et collaborateurs) et les clients, comme l'indique un notaire trentenaire, associé dans une petite structure : « Moi je suis assez effaré de la manière dont on communique aujourd'hui. [...] Quatre-vingt pour cent de ce qu'on lit, on le lit sur un téléphone portable. Ou soixante-dix pour cent. Donc on le lit sur un tout petit format. Est-ce que vraiment on lit ? On lit en diagonale. On zappe en permanence. Et je trouve que c'est catastrophique. Moi je dis aux filles : « envoyez des mails courts, pas plus de cinq lignes. Ça sert à rien. Pas plus de cinq lignes, parce que de toute façon vous allez voir : dans le mail il y a cinq lignes, il y a trois choses que vous avez dites au client, vous allez voir que deux fois sur trois il va vous demander. Et en fait pour ça, il n'avait qu'à lire la quatrième ligne, il y avait la réponse. [...] Et les gens, vous leur envoyez un mail, ils font suivre à la banque et pourtant en général : « je vous invite à lire le document ». Je veux dire, c'est une seule phrase. Le notaire a envoyé le truc, on le fait suivre. Il y a des gens qui lisent le mail comme le tchat. [...] C'est catastrophique. [...] Je trouve que ces moyens de communication sont géniaux : dans la rapidité... Alors maintenant ça va bien, parce qu'au début on avait les confrères qui scannaient comme des cochons des pièces. C'était hyper lourd, ça ne passait jamais. Maintenant ça va, on a les moyens, on peut se partager les dossiers. En soi c'est génial ça, mais le problème c'est que

parfois on « surcommuniqué ». [...] Avant chaque dossier que je vais recevoir... [...] Je lis tous les mails qui sont passés. Tous les mails sont rattachés au dossier. Donc je lis tous les mails, juste pour sentir l'ambiance du dossier, entre notre client vis-à-vis de l'étude, avec le confrère aussi, l'agence parfois. [...] Mais on en est à cent mails parfois avant même de signer une promesse de vente. Mais vous vous rendez compte ?! Et pour des dossiers qui ne sont pas compliqués. [...] Là les mails, les mails, les mails. Et c'est limite... comment dire... Je suis beaucoup en rendez-vous. Si je prends trois rendez-vous le matin, trois l'après-midi, je vois ma boîte mail : poupoupoupou ! Je vois tous ces mails. [...] en fait il y en a cinquante pour cent qui ne servent à rien. Mais je me rends compte que si on ne dit pas aux clients « bien reçu, je vous en remercie », « ah vous avez bien reçu mon mail ? » J'ai envie de dire : « ton mail, je l'ai reçu, mais en fait je t'ai demandé quelque chose, tu me l'as envoyé. S'il faut que je confirme que je l'ai bien reçu et qu'ensuite tu confirmes que tu as bien reçu mon mail... » Où est-ce qu'on va ? C'est ça. **Et vous confirmez systématiquement ?** Mes collaboratrices, oui. Moi... non. Elles sont toujours en copie de toute façon. Ils savent que je suis en rendez-vous. **Bien sûr.** Mais pareil je leur dis : « c'est cher Monsieur, cher Madame » et « bien à vous ». Enfin c'est un courrier quoi. Moi il n'y a pas du « bien reçu ». Et parfois les clients : « super, top, merci, génial ». C'est bien mais... Alors ça a un côté très agréable aussi, parce que après tout le notaire qui était inaccessible... Mais comme beaucoup d'autres professions d'ailleurs. **Oui.** Donc ça a un côté un peu sympa dans la relation, mais parfois je me dis que ça dessert cette communication sur les points essentiels. Je ne sais pas. Parfois je me dis qu'on reviendra à l'humain un de ces quatre. Peut-être pas un de ces quatre mais dans vingt ans... » (Me Pierre)

Ce positionnement de clients qui seraient de plus en plus dans « l'immédiateté » peut nourrir une incompréhension à l'égard des professionnels, a fortiori dans un métier ne pouvant « être assimilé à un « self-service » où il conviendrait de « prendre le temps », savoir résister à l'« urgence » (Delmas, 2019 : 116) : « Le mauvais côté, c'est que justement, les gens ont l'habitude de l'immédiateté quoi. C'est le mauvais côté, côté clients. Eux, comme ils ont tellement l'habitude que tout aille vite, ils ne comprennent pas qu'on ne réponde pas aux mails dans la journée, que ça n'aille pas aussi vite qu'ils le souhaitent derrière. Bon, on arrive à leur faire comprendre pour la plupart, à leur dire : « Vous n'êtes pas tout seul, il n'y a pas que votre mail et puis il y a des fois un mail qui nécessite un peu de recherche donc on ne peut pas répondre comme ça ». C'est ce côté-là qui est plus désagréable, je trouve. **Oui, la pression du client finalement ?** Oui. **Que ressentent peut-être vos collaboratrices ?** Ah ben oui parce que ça elles l'ont beaucoup là-dessus, parce que vraiment ils sont impatients, ils veulent que ça se fasse tout de suite, parce qu'il n'y a plus... Avant on leur disait : « le courrier n'est pas arrivé » donc ils patientaient, ils avaient l'habitude. Maintenant on ne peut plus leur dire puisqu'on a des mails, ils ont un accusé de réception, ils savent que le mail est arrivé. **Oui. D'où l'intérêt en même temps de l'espace client qui peut permettre...** De le mettre au fur et à mesure et de les tenir au courant de ce qui se passe sans qu'ils soient obligés de nous contacter pour savoir quoi. » (Me Romane) A l'instar d'autres professions à clientèle, le rapport contrasté au temps

– celui du professionnel n'étant pas celui du client -est source de tensions car, « *dans beaucoup de métiers, les praticiens ou les travailleurs [...] perçoivent comme une routine quotidienne ce qui constitue une situation de crise pour ceux qui font appel à leurs services. [...] celui qui affronte une situation de crise pense que l'autre minimise ses ennuis et ne le prend pas assez au sérieux* » (Hughes, 1996 : 84-85 ; Delmas, 2019 : 164).

Paradoxalement, les mails, tout en contribuant à un resserrement temporel problématique (instantanéité du rapport au client), présentent une dimension d'autant plus chronophage qu'ils impliquent un temps plus long de réponse et des situations de stress que, souligne un notaire salarié, « les écrits restent » : « *La correspondance, il y avait effectivement le temps de la préparer, le temps de la recevoir, le temps de donner une suite à cette correspondance. Aujourd'hui c'est dans l'instantanéité. Donc le mail arrive, le client veut sa réponse. Combien de mails on a où le client nous envoie un mail et dans les trois heures qui suivent on a un appel en disant : « vous avez bien reçu mon mail ? – Ben oui. Oui, j'ai reçu votre mail, mais il faut peut-être que je le traite, que je l'étudie. » On ne sait pas trop comment réagir face à ça. Et c'est vous qui devez traiter tous vos mails ? C'est ça. Vous ne déléguiez pas ? Non. C'est-à-dire que les clients qui écrivent directement aux collaborateurs, les collaborateurs font leur réponse. Par contre, les clients qui nous écrivent directement en tant que notaires, c'est nous qui leur répondons. [...] C'est vrai qu'à part ce côté réellement de mails... Et puis après c'est peut-être aussi une introspection à faire sur soi, en disant : ce n'est pas parce que je reçois un mail, que je dois y répondre tout de suite. Mais bon ça c'est un travail personnel à faire sur soi. C'est plus, effectivement, ce côté-là en fait, où il y a vraiment le côté instantanéité, qui je trouve est dérangeant. C'est vrai qu'au niveau des appels, aujourd'hui, c'est quand même beaucoup plus calme et beaucoup plus apaisé qu'à une certaine époque, mais en fait c'est les mails qui ont remplacé le téléphone. C'est sûr que pour un client c'est pratique : on envoie un mail, c'est terminé, on n'en parle plus, on n'y pense plus. Il n'y a plus la démarche d'appeler, de... Et puis autre problème qui n'est pas négligeable, c'est qu'à l'époque un appel téléphonique c'était du verbal. Aujourd'hui un mail, c'est de l'écrit. Ça reste. C'est-à-dire que si pour x ou y raisons on n'était pas concentré sur le dossier en tant que tel, on a répondu effectivement à côté, il y a la trace. Il y a l'écrit qui reste. Pour l'instant on n'a pas eu le cas mais je pense qu'un jour ça va se retourner contre nous. Peut-être pas de façon virulente, mais je pense qu'un jour où l'autre il y aura le côté : « ah ben oui mais dans votre mail du... ». » (Me Orphée)*

La vie d'office n'est pas toujours présentée comme irénique et cette pression, temporelle et des clients, est parfois durement ressentie, notamment par les collaborateurs ; une notaire assistante souligne par exemple ne pas s'être attendue aux « *conditions de travail telles que celles* » découvertes ; « *la pression sur les collaborateurs [...] une espèce de stress permanent dans lequel on fonctionne et d'urgence permanente* » (Mme F.) ; l'accélération favorisée par la

digitalisation participerait de cette pression¹, souvent exprimée, et à analyser, aussi, au regard des particularités de ce milieu professionnel et d'un métier à clientèle (Delmas, 2019, 2020).

Cette pression temporelle est souvent ressentie au moment de la mise en place des nouveaux *process* qui impliquent un surcroît de tâches (administratives, scan...) et une adaptation à l'outil. Un notaire explique par exemple, à propos de la mise en place, dans son office, de l'AAE et de la dématérialisation des actes : « *c'est un gain de temps, non pas au moment où on le fait parce qu'au contraire ça prend plus de temps à organiser, mais pour, derrière, toute la gestion documentaire ; un client qui vous rappelle trois ans après en vous disant : « j'ai perdu une pièce de mon dossier, vous ne pouvez pas me l'envoyer ? » En dix secondes vous lui envoyez, alors qu'avant vous étiez obligé de descendre quatre étages pour aller aux archives ou appeler l'archiviste, lui demander de sortir la minute, vous dégrafiez la minute, vous alliez faire la photocopie ou le scan, vous redescendiez aux archives... Il y avait une demi-heure de temps de perdu. Aujourd'hui, en moins d'une minute, vous retrouvez les pièces.* » (Me Fabien)

L'intensification concernerait particulièrement les ventes immobilières, marquées par des délais contraints, l'essor des activités de vérification et l'alourdissement des annexes de l'acte : « *Et vous diriez que ça a augmenté l'intensification du travail ou l'intensité... C'est clair. Bien sûr. [...] à quel niveau vous le ressentez le... Bah je dirais c'est un, l'accroissement du nombre de documents mais qui sont des obligations légales, donc, de toute façon, on les aurait eus, mais le fait d'avoir la facilité informatique fait que, du coup, tout le monde se lâche sur les volumes. [...] Pourquoi demande-t-on par exemple sur les immeubles parisiens je dirais l'état de pollution des sols ? Bon, très clairement faut-il que j'aie eu un commerce polluant en cours ? Puisque je pense que la base de cette obligation quelque part ça a été un ou deux teinturiers et un petit peu qu'on va pas qualifier, qui balançaient tous leurs produits chimiques dans les caves. Mais c'est la même chose pour le plomb dans les peintures. Vous avez eu trois ou quatre squats qui pourrissent la vie aujourd'hui de l'intégralité des actes courants de la profession. Principe de précaution je sais bien, mais à un moment donné en termes de rapport qualité-prix et de coût [...] là ça veut dire que je sais pas combien la profession reçoit d'actes de vente par an. Pour peut-être deux ou trois loges de gardien ou rez-de-chaussée pollués vous enquiquinez quinze mille actes, vingt mille actes, trente mille actes, j'en sais rien.* » (Me Jean)

Le surmenage est intellectuel mais aussi *visuel* avec des formes de sur-sollicitation et une fatigue oculaire liée aux écrans (double voire triple écran –pour accueillir un nouveau logiciel type *notiplus*...) qui sont ainsi perçus tantôt comme facilitateurs, tantôt comme source potentielle de surcharge visuelle et de TMS, même si ces derniers sont sans doute également explicables, comme le montrent les travaux de l'INRS et à l'instar d'autres secteurs d'emploi, par des défauts organisationnels : durée du travail excessive, absence de pauses visuelles...

¹ Elle peut favoriser ou accompagner un accroissement des tâches, mais aussi du nombre de dossier. Parfois, des quotas d'alerte s'expriment en termes de dossiers traités par salariés : « *au-delà de cent, cent dix dossiers* » par personne souligne un notaire associé dans un office comprenant une quarantaine de salariés (Me Fabien), soit environ 34 signatures par mois (un dossier durant à peu près trois mois).

L'usage de l'outil numérique peut générer du stress comme l'exprime une notaire, indiquant : « j'utilise jamais deux écrans [...] ça demande une telle gymnastique et on se trompe parce qu'on sait plus quel document on regarde. [...] c'est tellement source d'erreurs [...] t'as la souris qui part d'un côté » (Me Irène). S'exprime parfois de la « défiance à l'égard de l'informatique », un sentiment de dépendance, mais aussi de difficultés d'absorption intellectuelle plus grandes qu'avec le papier : « Le cerveau en fait n'enregistre pas de la même manière, et du coup le fait d'avoir tout en numérisé demande d'autant plus d'énergie, encore plus. » (Me Irène) Le rapport au numérique et à la contraction du temps qu'il favorise s'avère dès lors ambivalent, à la fois source de gain de temps, de confort, et d'inconfort ; un notaire insiste sur ces « contradictions, c'est-à-dire que ça nous apporte du confort mais en même temps, on est en permanence connecté, on n'arrête jamais, donc c'est ça le plus dur finalement, c'est de ne pas se laisser dépasser par la machine ! Pour moi c'est la seule limite. Vous avez un exemple en tête où ne pas se laisser dépasser par la machine est quelque chose que vous n'aviez pas vu ? Ben par exemple ne serait-ce que le téléphone ; aujourd'hui tous les appels rebasculent sur mon portable, c'est tout le temps en fait. [...] c'est que c'est n'importe quel jour, n'importe quelle heure. Voilà. Mais le monde est comme ça. C'est impossible de dire : je continue à travailler comme avant, le client paie et il verra bien quand on signera ce qu'on a à lui faire signer. [...] Moi ce que j'apprécie quand même c'est le temps que l'on gagne. [...] Pour nous quand même ce qui est fatigant je trouve, c'est d'avoir une information, d'attendre quinze jours avant d'en avoir une seconde et puis d'avancer comme ça pas à pas et puis de se rendre compte que telle information m'oblige à faire telle et telle demande. [...] On perd du temps à se replonger dedans, alors que si on avait pu voir tous les points importants au début, après ça roule tout seul, on est beaucoup plus serein. » (M. Eric)

Notaires et collaborateurs expriment parfois une sensation d'inconfort liée à l'instantanéité : « Disons que là où ça détériore la notion de confort c'est que ça augmente, comme on le disait, l'intensité et donc du coup les attentes des clients sur la réactivité. [...] ce qui se passe, c'est que l'instantanéité de la possibilité d'avoir les documents... [...] les gens sont de plus en plus... enfin agissent plus à l'instantanéité. » (Me Guillaume). Cet inconfort résulte dès lors d'une surcharge mentale mais aussi des formes de « dispersion » au travail (Datchary, 2011) que faciliterait le numérique avec « un effet un peu pervers finalement d'arrêter ce que vous êtes en train de faire pour dire : « ça je le fais maintenant parce que sinon je vais oublier » et donc vous arrêtez ce que vous étiez en train de faire. Intellectuellement c'est assez épuisant. Ça peut l'être. » (Me Denise) Corrélativement, l'inconfort de l'écran en termes de concentration est parfois évoqué : « On a beaucoup de choses à analyser [...] A travailler sans papier, je trouve qu'on a besoin de plus de concentration » (Me Irène)

S'ajoute le sentiment d'impuissance lié à la remise de soi à d'autres professionnels précitée : « Et ce qui est aussi difficile c'est qu'on n'est pas informaticien, c'est-à-dire que quand ça ne marche pas on est hyper... C'est énervant parce qu'on se dit que ça ne marche pas. On ne sait pas comment réparer. Si on appelle la hot line, ils sont débordés. Il y a un vrai aspect aussi...

On est tenu un peu par ça, c'est-à-dire qu'aujourd'hui on ne travaille que comme ça. On n'a plus envie de revenir en arrière sur certains aspects et quand ça ne fonctionne pas on est un peu démuni. » (Me Denise)

La déshumanisation peut également être ressentie comme l'indique un clerc exerçant depuis plus de vingt ans : « *vraiment, ça déshumanise de façon... [...] j'avais un sujet sur un état civil, l'urbanisme, j'avais madame Dupont, j'avais Mme Lenôtre... ! J'avais des gens en face de moi ! On s'appelait, bonne année, on s'envoyait des mails, vous voyez, on se souhaitait, une naissance, un mariage, un départ à la retraite, on était invités à des départs à la retraite, les services de l'urbanisme, des uns, des autres... ça paraît... hein ! Tout ça, ça n'existe plus ! **Tout passe par les plateformes ?**...Oui. Hum... Alors, c'est encore un paradoxe. [...] on est quand même obligés d'avoir un rapport avec les gens ; aujourd'hui, j'ai envie de vous dire, pour les successions, il y a toujours ce rapport humain ; pour les ventes, encore un peu, plus autant, j'ai envie de vous dire, on a tout au plus trois personnes dans un dossier comme interlocuteurs, dans l'hypothèse où on a deux acquéreurs, et puis on va appeler, ça va être le syndic. Pour le reste, on n'a plus besoin de personne ! **Tout passe en dématérialisé ?** Tout passe dans le dématérialisé. Dans un dossier, on a un notaire vendeur ; on va avoir une collègue avec qui on a travaillé, du même domaine, mais on ne va pas s'extérioriser ! Ça facilite pas la multiplication des relations... en même temps, j'ai envie de dire, compte tenu du confinement ce n'est pas trop mal ! (rire) [...] dans notre pratique, au quotidien, c'est vrai qu'on le ressent. **Et même avec le client, comment vous procédez aujourd'hui ?** Ils ont un espace client, ils ont un code, donc ils renseignent toutes les rubriques, ils nous fournissent tous les justificatifs, et puis ils répliquent la fiche client. » (Mme B.)*

Conclusion

L'impact du numérique sur la vie d'office et la manière dont il est vécu varient en fonction des études, localisations, trajectoires. Certaines positions évoquées, dont la promotion du zéro papier, sont par ailleurs sans doute très spécifiques à la compagnie des Hauts-de-Seine et à la localisation géographique des offices (proximité de Paris, qualité des transports et infrastructures, chiffres d'affaires, profil socio-économique de la clientèle, situation immobilière tendue en Île-de-France et enjeux importants en termes de locaux et espace...). Certaines tendances générales semblent toutefois se dessiner.

Ainsi, si l'évolution des tâches et certaines mutations dans l'organisation du travail, plus ou moins spécialisée voire compartimentée selon notamment la taille de l'office, ne sont pas forcément liées au numérique¹, ce dernier peut les faciliter et les accompagner, voire les faire accepter.

¹ À rebours d'une vision techniciste de l'informatisation et des professions, celui-ci a rarement des effets directs mais peut avoir des effets médiats, qui dépendent notamment du contexte organisationnel des entreprises, de

Toutefois, le resserrement temporel inhérent à la digitalisation des activités notariales soulève la question de la conciliation de différents « temps » : du travail et familial, s'agissant en particulier du travail à distance, des tâches administratives et du droit, de l'analyse juridique et du conseil, s'agissant des activités notariales.

Enfin, s'il a, comme dans d'autres professions, bousculé certains repères identitaires et pratiques professionnelles¹, le numérique constitue aujourd'hui une ressource au service de la productivité des offices². L'informatisation a permis aux notaires de la compagnie de faire évoluer le travail voire son organisation, notamment en éliminant un certain nombre de tâches, désormais automatisées, et donc en « libérant » les personnels d'un travail manuel fastidieux et répétitif pour les réaffecter à d'autres tâches.

Le sentiment général dominant aujourd'hui semble être celui d'une facilitation mais avec des problématiques et des défis variables en fonction notamment des types de dossier (actes courants, droit de la famille dont les successions, immobilier complexe...), des offices et des clientèles. Domine également la vision, très pragmatique, d'outils devant contribuer à gagner du temps et répondre aux défis contemporains auquel le notariat des Hauts-de-Seine serait particulièrement confronté.

mécanismes économiques d'ensemble, de la structuration des professions, des relations entre les groupes sociaux (Gollac, 2003).

¹ Avec par exemple l'émergence de la signature électronique (Fraenkel, Pontille, 2003 ; Delmas, 2019) ou encore, aujourd'hui, le recours à certains dispositifs socio-techniques susceptibles de modifier profondément le travail notarial et la relation aux clients, tels que la visioconférence qui interroge plus largement les formes institutionnelles de la présence (Dumoulin, Licoppe, 2017).

² A l'instar, par exemple, des huissiers (Fraenkel, Pontille, Collard, Deharo, 2010).

Références bibliographiques

- Bauman Zygmunt (2018), *Les enfants de la société liquide*, Paris, Fayard.
- Boboc Anca, Gire Fabienne, Rosanvallon Jérémie (2015), « Les réseaux sociaux d'entreprise, vers un renouveau de la communication dans les entreprises ? », *Sociologies pratiques*, 2015, n°30, p. 19-32.
- Datchary Caroline (2011), *La dispersion au travail*, Toulouse, Octarès.
- Delmas Corinne (2019), *Les notaires en France. Des officiers de l'authentique entre héritage et modernité*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes (PUR).
- Delmas Corinne (2020), « Notaires, salariés et clients. La complexité d'une relation de confiance », *Nouvelle Revue du Travail*, 17. <https://doi.org/10.4000/nrt.7122>
- Delmas Corinne (2021a), « Le télétravail notarial : un engagement contraint ? », *Sociologies pratiques*, n° 43.
- Delmas Corinne (2021b), « Le télétravail notarial, une aspiration déçue », *Chroniques du travail*, n° 11, p. 173-186.
- Dumoulin Laurence, Licoppe Christian (2017), *Les audiences à distance*, Paris, LGDJ.
- Fraenkel Béatrice, Pontille David, Collard Damien, Deharo Gaëlle (2010), *Le travail des huissiers. Transformations d'un métier de l'écrit*, Toulouse, Octares éditions.
- Fraenkel Béatrice, Pontille David, « L'écrit juridique à l'épreuve de la signature électronique, approche pragmatique », *Langage et société*, 104, p. 83-101.
- Gollac Sybille (2003), « « Ce n'est pas mon métier », « J'en fais mon affaire ». Face à l'informatisation du travail, des professions, des catégories sociales ou des individus ? », in : Pierre-Michel Menger (dir.), *Les professions et leur sociologie. Modèles théoriques, catégorisations, évolutions*, Paris, Editions de la MSH, chapitre 11 (p. 185-198).
- Goussard Lucie, Tiffon Guillaume (2016), « Quand le travail déborde... », *Travail et emploi*, 3, n° 147, p. 27-52.
- Hallépée Sébastien, Mauroux Amélie (2019a), « Quels sont les salariés concernés par le télétravail ? », *Darès Analyses*, n°051, p. 1-11.
- Hallépée Sébastien, Mauroux Amélie (2019b), « Le télétravail permet-il d'améliorer les conditions de travail des cadres ? », *Insee références*, p. 43-54.
- Hughes Everett Cherrington (1996), *Le regard sociologique*, Paris, EHESS, trad. Fr.
- Largier A. (2001), « Le télétravail. Trois projets pour un même objet », *Réseaux*, 2, no 106, p. 201-229.
- Metzger Jean-Louis, Cléach Olivier (2004), « Le télétravail des cadres : entre suractivité et apprentissage de nouvelles temporalités », *Sociologie du Travail*, 2004, vol. 46, n° 4, p. 433-450.
- Rosa Hartmut (2010), *Accélération. Une critique sociale du temps*, Paris, La Découverte.
- Rosa Hartmut (2018), *Résonance, une sociologie de la relation au monde*, Paris, La Découverte.
- Tiffon Guillaume (2013), *La mise au travail des clients*, Paris, Economica.

Tableau des entretiens réalisés avec des notaires

Pseudonyme	Date	Sexe	Raison sociale	Structure	Localisation
Me Antoine	04/01/2018	M	Exercice individuel	Office créé en 2009, 10 salariés	Commune 20 000 hab
Me Bertrand	09/01/2018	M	Associé	Associé, plus de 50 collaborateurs	Commune 45 000 hab
Me Christophe	11/02/2019	M	Associé	SCP, 20 salariés	Commune 30 000 hab
Me Denise	11/02/2019	F	Salariée	SCP, 20 salariés	Commune 30 000 hab
Me Eric	29/04/2019	M	Exercice individuel	Office crée, 0 collaborateur	Commune 70 000 hab
Me Fabien	09/05/2019	M	Associé	CA > 1 600 001 euros ; 42 salariés	Commune 70 000 hab
Me Guillaume	14/05/2019	M	Associé	SCP, 15 collaborateurs	Commune 60 000 hab
Me Hélène	14/06/2019	F	Associée	2 associés	Commune 120 000 hab
Me Henry	14/08/2019	M	Associé	2 associés	Commune 50 000 hab
Me Irène	21/08/2019	F	Exercice individuel	Office crée, 0 collaborateur	Commune 65 000 hab
Me Jean	22/08/2019	M	Associé	SCP 2 associés	Commune 30 000 hab
Me Karine	03/09/2019	F	Associée	2 associés, 700 001<CA<1 000 000 euros, 5 collaborateurs	Commune 40 000 hab
Me Léo	04/09/2019	M	Exercice individuel	SELARL, CA > 1 600 001 euros	Commune 50 000 hab
Me Maurice	08/01/2020	M	Salarié	SCP 5 associés, entre 20 et 49 salariés.	Commune 65 000 hab
Me Noël	24/01/2020	M	Associé	SCP, 3 associés, 18 collaborateurs.	Commune 30 000 hab
Me Orphée	27/01/2020	M	Salarié	Office créé en 2010. 5 salariés.	Commune 35 000 hab
Me Pierre	28/01/2020	M	Associé	SELARL, 3 associés, 6 salariés (9 personnes)	Commune 30 000 hab
Me Romane	28/01/2020	F	Exercice individuel	4 salariés	Commune 60 000 hab
Me Serge	25/02/2020	M	Associé	Associé, plus de 50 collaborateurs	Commune 45 000 hab
Me Théo	25/02/2020	M	Associé	SCP 3 associés, moins de 10 salariés	Commune 30 000 hab
Me Valentine	15/04/2020	F	Associée unique	17 salariés	Commune 60 000 hab

Tableau des entretiens réalisés avec des collaborateurs d'offices

Pseudonyme	Date entretien	Sexe	Fonction/métier/spécialité
Mme E	04/01/2020	F	Assistante, en master; envisage une poursuite d'études (diplôme de notaire)
Mme F	07/01/2020	F	Diplômée notaire, notaire assistante
Mme G	07/01/2020	F	Assistante
Mme I	15/01/2020	F	Notaire stagiaire
Mme H	17/01/2020	F	Clerc de notaire
Mme D	18/01/2020	F	Cadre (assistante) de notaire ; effectif de l'office : 18 salariés
Mme J	11/02/2020	F	Formaliste
M. K	11/02/2020	M	Comptable taxateur
M. A	18/02/2020	M	Clerc, droit de la famille
Mme C	20/02/2020	F	Juriste diplômée notaire, assistante
Mme B	17/04/2020	F	Clerc de notaire spécialisée en actes courants; 20 ans d'expérience dans le notariat