

Notariat du **21^e** siècle
Enfin le **zéro** papier?



48^e congrès **2017**

Edimbourg - Ecosse

Du samedi 28 octobre au mercredi 1^{er} novembre

48^e Congrès
du Mouvement Jeune Notariat
Edimbourg (Ecosse)
28 octobre-1^{er} novembre 2017

Notariat du 21^e siècle
Enfin le zéro papier ?

Remerciements

L'équipe du 48^e congrès du Mouvement Jeune Notariat tient à adresser de chaleureux remerciements à l'Union Notariale Financière (UNOFI) pour son soutien à la réalisation matérielle de cet ouvrage.

Le rapport de congrès est disponible en version « numérique » ou en version « papier » (selon disponibilité) sur simple demande au Mouvement Jeune Notariat : info@mjn.fr



UNOFI

Président : Frédéric GERBET, notaire à Nîmes (Gard),
Délégué Micen.

Rapporteur Général : Stéphanie JEANJEAN-BOUDON,
notaire Carpentras (Vaucluse) Déléguée Micen, Etude
certifiée.

Rapporteurs :

Benoit BODART, notaire à Toul (Meurthe et Moselle)
Délégué Micen, membre du club des certifiés.

Catherine CAPALDO, coach, consultante, formatrice, ancien
notaire assistant.

Virginie DUBREUIL, notaire à Annet sur Marne (Seine et
Marne), membre du club des certifiés, déléguée régionale à
l'Assemblée de liaison, membre de la commission des
technologies et du numérique au CSN.

Jérôme FERIAUD, notaire à Beaucaire (Gard), Syndic à la
Chambre des Notaires du Gard.

Alexia NALLET, notaire à Neuville sur Saône (Rhône).

Yohan PEGON, notaire à Saint-Cyr au Mont d'Or (Rhône).

Rapporteur de Synthèse : Professeur Mustapha MEKKI,
Agrégré des Facultés de Droit, Professeur à l'Université
Paris13-Sorbonne Cité, Direction de l'Institut de Recherche
pour un droit attractif (IRDA) de la même université.

Trésorier : André VOIDE, Notaire honoraire (Doubs).

Secrétaire Générale : Marie-Hélène FREMOND, (Paris 8^e).



F. Gerbet, S. Jeanjean-Boudon, A. Nallet, C. Capaldo, V. Dubreuil, B. Bodart, J. Feriaud, Y. Pegon.



M. Mekki,
Rapporteur de synthèse



A. Voide,
Trésorier



M.-H. Fremond,
Secrétaire générale

SOMMAIRE

AVANT-PROPOS

En marche vers un notariat sans papier... ..	3
PARTIE – Préambule	9
TITRE I – Le changement	10
TITRE II – Le notaire dans son rôle de manager	18
TITRE III – Les valeurs	30
TITRE IV – Le cerveau	34
TITRE V – Témoignages	47
PARTIE 1 – Notaire 3.0 et sa relation avec les technologies .	53
TITRE I – Propos introductifs	54
TITRE II – De nouveaux outils	73
TITRE III – Un nouveau métier	113
PARTIE 2 – Le notaire 3.0 et sa relation aux autres	143
TITRE I – Relations au sein de l'Office	145
TITRE II – Relations à l'extérieur de l'Office	165
CONCLUSION/ANNEXE	175
VADEMECUM	247

Au commencement était le verbe ... (Prologue de l'évangile selon Saint Jean)

Pourquoi donc se poser aujourd'hui cette question presque existentielle : enfin le Zéro Papier ?

Que s'est-il donc passé pour que l'humain s'interroge à ce point et soit aussi perturbé par la perte, éventuelle, d'un simple support ?

Au fil du temps et des siècles, la société a, naturellement, souhaité conserver et transmettre ses règles.

Rapidement, la transmission orale a montré ses limites permettant à l'écrit de rassurer, de sécuriser, de sauvegarder la trace des lois, des accords et de manière générale de permettre la transmission, a priori juste, de générations en générations.

De nombreux supports furent utilisés pour garder la trace des écrits : l'argile, la pierre, le bois, le papyrus mais surtout et enfin le papier !

Notre papier !

Celui qui rappelle tellement de souvenirs, dès le plus jeune âge : l'avion de l'école primaire, la feuille blanche des premières épreuves scolaires ou universitaires, mais surtout cette feuille nécessaire à notre vie notariale !

Qui oserait imaginer le Notaire sans sa feuille de papier ?

Comment pourrions-nous garder la trace des accords de nos clients sans papier ?

Le notaire va-t-il devenir un sans papier ?...

Pierre, feuille, ciseaux ...

Calame, plume, stylet ...

Argile, papyrus, tablette !...

Les sumériens, environ 3.300 ans avant JC, ont inventé le premier stylet : le Calame.

À la différence des premiers hommes qui se servaient des parois des grottes pour communiquer, les sumériens et autres habitants de la Mésopotamie optèrent pour un support plus facile à transporter : l'argile.

Ils le lissèrent avec leurs mains en forme de tablette et y tracèrent les premiers signes pictographiques avec un calame taillé en biseau.

Depuis, l'appétit de progrès, qui serait inhérent à la nature humaine, selon Sophocle, nous a guidé dans cette spirale d'évolution de la transmission des messages écrits, passant de l'argile au papyrus puis au papier pour arriver à l'ordinateur.

L'apparition des nouvelles technologies d'écriture et de lecture nous pousse tous les jours, un peu plus vite, vers un monde numérique, dont la tablette et son stylet sont devenus les supports faciles à transporter ...

Pierre, feuille, ciseaux !...

Et si le numérique nous offrait un improbable retour aux sources ?...

« NOTARIAT du 21^e siècle : enfin le zéro papier ? »

Le point d'interrogation est important, voire primordial !

En effet, est-il utile d'aller vers le tout zéro papier ?

Faut-il garder le papier ?

Faut-il garder un peu de papier ?

Faut-il tout mettre dans les ordinateurs ?

Faut-il envisager un mix des deux ?

Et surtout faut-il oublier l'humain ?

Ou au contraire faut-il absolument préserver la position et la présence de l'homme ?

Voici quelques-unes des questions qui viennent légitimement perturber le notariat du 21^e siècle et auxquelles le 48^e Congrès du Mouvement Jeune Notariat tentera d'apporter des solutions, ou à tout le moins des pistes de réflexion.

Frédéric GERBET, Président du Congrès MJN 2017

AVANT-PROPOS

En marche vers un notariat sans papier...

Préface

(...) Laissez glisser, papier glacé

Les sentiments, papier collant

Ça impressionne, papier carbone

Mais c'est du vent (...)

S. Gainsbourg

Le notariat doit-il laisser glisser les petits papiers pour emprunter le grand virage du numérique ?

Même en dramatisant les effets pervers de la réforme Macron, le thème du notaire sans papier ne renvoie pas à sa personne mais à ses outils. Le notaire du 21^e siècle doit-il et peut-il se passer de tout support papier ? Intéressante question qu'a choisie de se poser le Mouvement du Jeune Notariat lors de son prochain congrès annuel dont la nouvelle équipe est dirigée par le très dynamique et très sympathique Frédéric Gerbet.

Symboliquement, la ville d'Édimbourg accueille cette nouvelle manifestation. Symbolique, car Édimbourg est connue pour être la muse de nombreux écrivains (papiers) : Robert Louis Stevenson, à qui l'on doit le fameux Docteur Jekyll et Mister Hyde ; Arthur Conan Doyle né à Édimbourg, qui inventa le personnage de Sherlock Holmes ; J.K. Rowling qui a fait naître son héros Harry Potter en écrivant dans de nombreux cafés de la ville. Surtout, Édimbourg tient sa réputation internationale de son prestigieux festival annuel du livre. Cette Cité était donc idéale pour accueillir cette nouvelle manifestation scientifique du MJN portant sur « Notariat du 21^e siècle : enfin le zéro papier ? ».

Le nouveau cru du MJN 2017, en choisissant de traiter du notaire sans papier, est en accord avec ce qui fait l'essence du notariat : une profession en perpétuel mouvement qui constitue une interface entre un passé presque révolu et un avenir encore incertain. Depuis de nombreuses années, les travaux du MJN empruntent à la célèbre parabole proposée par Ronald Dworkin pour exprimer de quelle manière le droit concilie innovation et continuité. Selon l'auteur, le droit se construit à la manière d'un roman à la rédaction duquel participe de manière successive une série de romanciers. Chacun est libre de créer du nouveau mais à condition que son récit soit cohérent avec ce que les auteurs précédents ont pu écrire. Cette idée d'une construction cohérente d'une doctrine du MJN, qui s'inscrit dans la durée et écrite à plusieurs mains, a été respectée par la nouvelle équipe. Le Congrès de 2016 sur « La connaissance » avait en effet posé les premières pierres d'une réflexion sur le notariat et les nouvelles technologies. L'équipe dirigée par Frédéric Gerbet poursuit la réflexion en se focalisant cette fois sur le support papier. Cet outil est-il

inextricablement lié à la fonction et à la mission du notaire ? Le notaire sans papier risque-t-il de devenir un notaire sans attache, sans patrie, sans repère ? Abandonner le support papier est-ce opter pour un notariat sans âme ?

En abordant ce thème, l'équipe du MJN se livre à un retour vers le futur du notariat.

Retour, car le sujet invite à revenir aux origines de la profession, ou du moins à certaines d'entre elles. Scribe, mais pas seulement, le notaire s'identifie par sa plume. L'art du notariat est l'art de la clause. L'écriture est inextricablement liée à la profession. Cependant, depuis quelques années déjà, et le phénomène s'est accéléré avec la loi du 13 mars 2000 sur la preuve électronique, l'écriture n'est plus seulement manuscrite, mais également électronique, numérique, algorithmique.

Futur, car cette nouvelle équipe du MJN a voulu arrêter le temps afin de mieux percevoir le futur immédiat ou plus lointain d'un notariat sans papier. Le papier est-il devenu un poids inutile pour le notariat ? Sa suppression ou sa réduction peut-elle aider le notaire à améliorer sa fonction à la fois quantitativement et qualitativement ? Renoncer au papier n'est-ce pas s'exposer à la concurrence des autres professions du droit ou des *legaltech* ? Le notaire va-t-il gagner en modernité ce qu'il pourrait perdre en humanité ? Les questions sont légion et les problématiques irradient tant les relations entre les membres du notariat que les relations entre le notaire et ses clients.

Pour mener à bien cette étude, la nouvelle équipe menée par Frédéric Gerbet a choisi, après un beau Préambule sur la problématique du changement, d'articuler sa réflexion en deux temps : les biens et les liens, les objets et les sujets.

Questionner l'avenir du papier dans la fonction du notariat, c'est d'abord s'intéresser aux relations qui se tissent entre le notaire et l'outil papier. Atteindre l'objectif zéro papier impose une substantielle adaptation. Il faut changer ses habitudes, s'équiper d'un matériel adéquat, se familiariser avec de nouveaux « process », réorganiser ses modalités et son temps de travail...

Au-delà des liens entre le notaire et ces nouvelles technologies, le zéro papier affecte également la relation entre le notaire et les autres sujets, qu'il s'agisse des professionnels du notariat (notaires et partenaires du notariat...) ou de ses clients. Contrairement aux idées reçues, les nouvelles technologies doivent permettre de créer ou recréer du lien (plateforme participative notamment...).

Se délester du papier pour embrasser le numérique permet au notaire de gagner du temps et au notariat de redorer son image. La qualité l'emporte sur la quantité et ce que le notaire gagne en temps, il peut l'investir dans le sur-mesure, le conseil et l'échange. Ce nouveau monde virtuel suppose cependant une forme d'acculturation afin que le notaire reste maître de l'outil et non l'inverse, ce que le rapport met particulièrement en lumière. Le numérique n'est pas en effet sans dangers. La frontière entre accélération du temps notarial et précipitation notariale est ténue. Les risques d'un service déshumanisé sont réels. Le numérique peut être la source de nouveaux dangers qui incitent à prendre de nouvelles précautions : préserver le secret professionnel ; protéger les données personnelles ; éviter la précipitation...

Le notaire sans papier n'est pas l'avenir du notariat. Le sans papier se conjugue déjà au présent. Le numérique prend le relais et le notaire doit accompagner ce changement.

Ce nouveau rapport du congrès 2017 du MJN permet de faire toute la lumière sur les vices et les vertus d'un tel phénomène. Quoi qu'il en soit de l'avenir, le notariat doit rester un service public au service du public. Pour bien servir son client, le notaire doit maîtriser ses outils et devra probablement progressivement *laisser glisser les petits papiers...*

Mustapha MEKKI, Rapporteur de Synthèse du Congrès MJN 2017

Le Notariat du 21^e siècle : Enfin le zéro papier ?

Le moment est arrivé pour nous de vous présenter nos travaux et ce n'est pas sans une pointe de nostalgie que je le fais.

J'ai eu l'immense privilège de travailler avec une équipe admirable, généreuse et passionnée, choisie par son Président, Frédéric Gerbet, que je veux tout particulièrement remercier pour m'avoir donné la chance de participer à cette formidable aventure. Car oui, la préparation d'un congrès MJN est une formidable aventure que je vous souhaite de connaître, faite de fabuleuses rencontres et d'échanges hautement enrichissants.

Chaque membre de cette belle équipe a apporté son travail, sa rigueur, sa passion, son énergie au service de la rédaction de notre rapport en y consacrant du temps dans un contexte familial bien rempli, nous avons connu deux naissances, et professionnel parfois complexe.

Nous avons eu l'immense honneur aussi d'être rejoint par le Professeur Mekki, qui nous a apporté avec générosité, son expertise, son expérience et sa bienveillance.

Je souhaite aussi remercier nos experts qui ont répondu présent à nos sollicitations et qui nous ont beaucoup appris.

Notre congrès va se dérouler en Écosse, à Édimbourg, unanimement choisie par notre équipe, du Samedi 28 octobre au Mercredi 1^{er} novembre, notre thème « Le Notariat du 21^e siècle : Enfin le zéro papier ? ».

Ce thème nous intéresse tous et toutes car il apporte une réflexion sur les changements qui sont en train d'être opérés par notre profession.

Ce rapport se veut une aide au changement, un accompagnement vers la dématérialisation.

Ce mode d'emploi nous l'avons construit autour de la méthode, du matériel et de la sécurité (MMS) pour le notaire 3.0 dans ses relations tant avec les technologies qu'avec les hommes.

Nous vivons une époque où les évolutions technologiques se font de manière exponentielle et notre rapport sera dépassé dans quelques mois.

Les nouvelles technologies comme les blockchains avec notamment les smart contracts feront parties de notre quotidien mais nous devons toujours garder à l'esprit, comme nous le rappelle fort justement le Professeur Mekki que « *cette nouvelle technologie permet d'optimiser des activités existantes et de penser autrement la place et le rôle des professions, la manière d'accomplir des actes ou d'organiser une activité.* ».

La présence d'un tiers de confiance humanise l'inhumain ».

Stéphanie JEANJEAN-BOUDON, Rapporteur Général du Congrès MJN 2017

PARTIE

PRÉAMBULE

Catherine CAPALDO - Coach consultante formatrice

TITRE I

LE CHANGEMENT

Le rôle du coach est d'accompagner le changement. Nous intervenons dans les entreprises lorsqu'il y a des tensions, des crises, des transitions, des volontés d'évolution, du mouvement... donc lorsque cela change.

Le quotidien du coach, c'est l'accompagnement au changement. Vous trouverez ci-après quelques pistes de réflexion autour du changement, car ma croyance (je peux donc me tromper) c'est que changer pour changer est inutile.

Est-ce que le zéro papier est l'avenir... ? Je n'en sais rien. Est-ce que je suis favorable ou pas au zéro papier ? Cela n'a aucune importance. Ce qui est important, c'est que nous vivons une mutation et que nous ne pouvons pas ne pas en tenir compte.

SOUS-TITRE I

Définitions

Nous allons définir quelques notions. Tout d'abord le mot changement puis celui d'homéostasie et enfin le mot confiance.

CHAPITRE I

DÉFINITION DU CHANGEMENT

Nous pouvons lire dans le Larousse en ligne :

« Changement : action, fait de changer, de modifier quelque chose, passage d'un état à un autre. Fait d'être modifié, changé, modification, transformation. Modification profonde, rupture de rythme, tout ce qui rompt les habitudes, bouleverse l'ordre établi. »

Le moteur de recherches Google propose 835.000 résultats en 0,39 secondes pour les mots : « conduite du changement » et pas moins de 1.890.000.000 résultats pour les mots « résistance au changement ».

La conduite du changement dans une entreprise consiste à identifier la transformation désirée (ou imposée) et à la mener à bien. Il s'agit d'un travail d'adaptation effectué en amont pour que l'entreprise évolue et réalise autre chose que ce qu'elle sait déjà faire.

Vous vous dites peut-être que cela semble exagéré pour notre thème le zéro papier. Mais il y a plusieurs façons de penser le zéro papier. Par exemple, l'étude dématérialise la signature des actes. Si l'équipe considère que cela suffit pour être dans la dynamique du zéro papier, dès la signature l'acte sera imprimé et ce document suivra le circuit ancien de la minute papier. Si l'équipe considère que cela ne suffit pas pour parler de zéro papier, c'est toute la procédure de réalisation de l'acte, de la relation client, de la relation interne, de la relation avec les partenaires, avec les instances... qui sera repensée.

Il y a bien une rupture dans les habitudes, ce qui a des conséquences sur l'équilibre.

CHAPITRE II

DÉFINITION DE L'HOMÉOSTASIE

Dans le Larousse en ligne nous pouvons lire : « Homéostasie : Processus de régulation par lequel l'organisme maintient les différentes constantes du milieu intérieur (ensemble des liquides de l'organisme) entre les limites des valeurs normales. Caractéristique d'un écosystème qui résiste aux changements (perturbations) et conserve un état d'équilibre. »

L'étude, et plus largement le notariat, est un système. Et comme tout système, l'étude va rechercher l'équilibre. Ce qui va expliquer la résistance au changement dont nous parlerons ci-après.

CHAPITRE III

LA CONFIANCE

Dans le Larousse en ligne au mot confiance nous pouvons lire : « Assurance, hardiesse, courage qui vient de la conscience qu'on a de sa valeur, de sa chance.

Sentiment de quelqu'un qui se fie entièrement à quelqu'un d'autre, à quelque chose. Sentiment d'assurance, de sécurité qu'inspire au public la stabilité des affaires, de la situation politique. »

Un individu sera en confiance avec un autre individu lorsqu'il sent qu'il peut être vulnérable et que tout va bien se passer. Nous fondons souvent notre confiance sur une impression ou un sentiment, plus que sur une logique rationnelle.

La confiance permet le changement dans de bonnes conditions. Elle est la base de la cohésion dans les équipes. Elle ne se décrète pas, elle se construit. C'est le comportement qui va inspirer la confiance.

Pour cela il convient notamment de :

- être fiable :

*dire ce que l'on va faire et de faire ce que l'on dit (on voit bien l'impact dans la relation avec un client qui n'est pas rappelé alors que l'étude s'était engagée à le faire) ;

*ne pas minimiser l'importance d'une promesse non tenue (la promesse peut sembler sans grande importance pour la personne qui ne l'a pas honorée, elle peut être vécue comme très importante par celui qui était dans l'attente de sa réalisation) ;

*faire preuve de constance.

- être honnête :

*ne pas mentir (l'époque où le courrier avait été envoyé mais pas encore arrivé est terminée, celle de la boîte spam aussi...) ;

*parler de ce qui va et de ce qui ne va pas.

- être prévisible pour autrui (rien de pire que le manager qui change de décisions sans explications, qui souffle le chaud et le froid, qui ne clarifie pas les objectifs, qui n'expose pas clairement ses attentes car il est impossible à satisfaire).

Lorsque la confiance existe dans l'étude, le collaborateur pourra exposer un dysfonctionnement dans la mise en œuvre du zéro papier sans redouter un débordement émotionnel de la part de la hiérarchie.

CHAPITRE IV

QUELQUES CITATIONS ET UN PEU D'HUMOUR...

Voici deux citations concernant le changement. La première va dans le sens de ma croyance, qui est qu'il ne sert à rien de changer pour changer. La seconde va dans le sens de la prudence. La révolution numérique est en marche, nous devons l'intégrer à notre mode de fonctionnement.

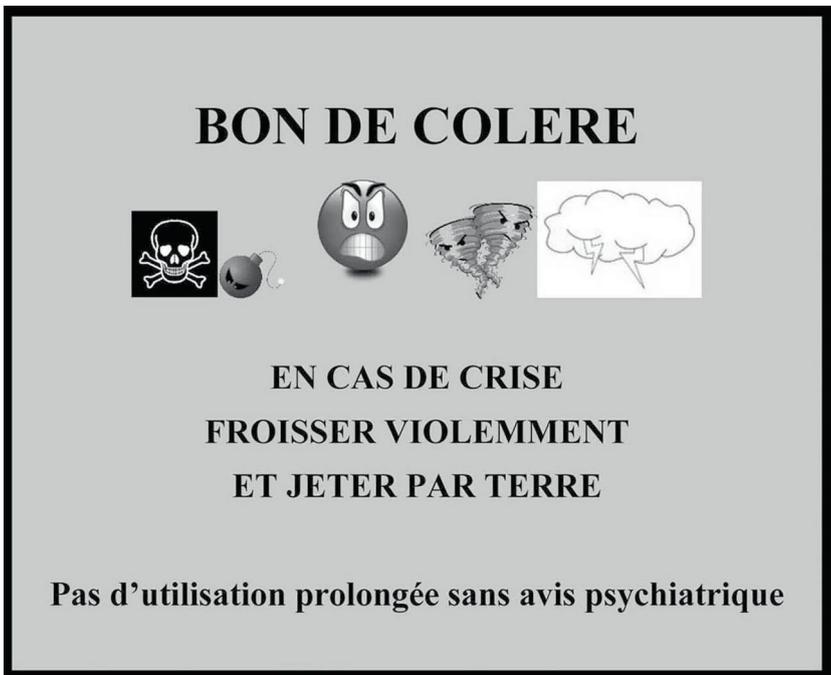
« Celui qui gagne au changement remercie la fortune et le temps ; mais celui qui perd, s'en prend à l'auteur de la nouveauté. Il est bon de ne pas faire de nouvelles

expériences pour raccommo­der un état, sans une extrême nécessité et un avantage visible. Enfin il faut prendre garde que ce soit le désir éclairé de réformer qui attire le changement, et non pas le désir frivole du changement qui attire la réforme.» (DIDEROT, Encyclopédie, Nouveauté, [Morale, Gouvernement, Politique] (Jaucourt), 1772).

« Face au monde qui change il vaut mieux penser le changement que changer le pansement. » (Francis Blanche, Les Pensées de Francis Blanche, Le Cherche Midi, 2011)

L'informatique a facilité l'impression des « bons de colère », sans le papier il nous faudra les réinventer. Vous trouverez ci-dessous le dernier bon de colère imprimable, à chacun d'imaginer la suite...

À imprimer :



SOUS-TITRE II

La résistance au changement

L'humain s'adapte à son environnement en permanence, c'est ce qui lui permet de survivre. Dès que l'humain identifie un danger, il se protège. Ce qui est une réaction très saine, lorsque la position n'est pas tenue jusqu'à l'absurde.

CHAPITRE I

UNE SAINTE RÉACTION

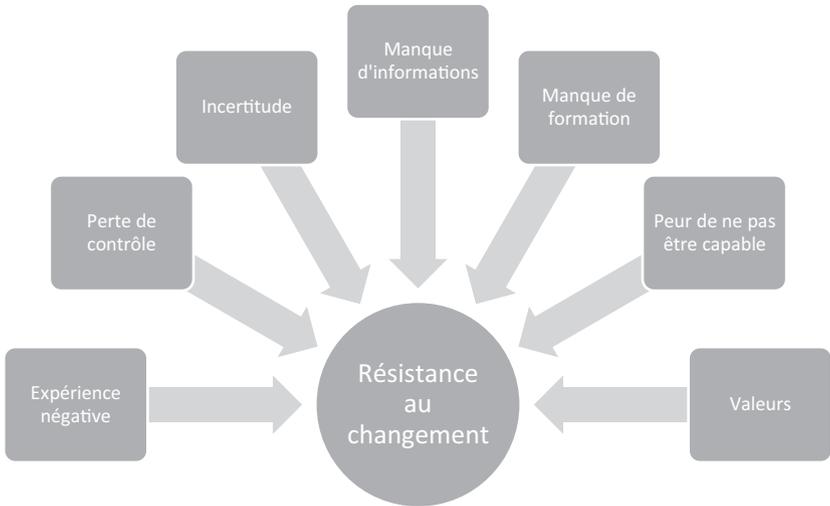
Pour le psychologue américain Kurt Lewin (1890-1947) la résistance au changement est une position de refus ou une manifestation d'incompréhension face à un changement.

Pour les sociologues français Michel Crozier (1922-2013) et Erhard Friedberg (1942) c'est l'expression légitime d'une analyse rationnelle des risques encourus par les individus lors d'un changement.

Parfois, il y a une vision morale portée sur la résistance au changement, un jugement. L'idée quelque part que résister au changement cela n'est pas bien.

Pour accompagner le changement, il est important d'identifier les freins. Par exemple les causes individuelles de résistance au changement vont être induites par la modification de l'environnement. L'individu perd ses repères temporels, spatiaux, émotionnels, comportementaux. Il peut avoir le sentiment que son activité, et donc son emploi sont remis en cause. Cela provoque de l'anxiété. Les causes collectives sont souvent en lien avec les valeurs. La résistance au changement vient de la peur de l'inconnu d'où l'importance de donner des informations et de rassurer. Il nous faut garder à l'esprit que la culture du notariat c'est l'écrit, la plume, le papier. Le zéro papier constitue un changement important.

Le graphique ci-après permet de visualiser ce qui augmente la résistance au changement.



Les membres de l'équipe opposeront plus de résistance si dans le passé ils ont vécu l'expérience de changements qui n'ont pas été accompagnés ou s'ils ont subi des conséquences négatives à la suite d'un changement. Le sentiment de perte de contrôle augmente le niveau de stress. Le niveau de stress est également un frein au changement. L'incertitude concernant l'avenir du notariat est défavorable à l'énergie nécessaire pour entreprendre un changement. Le manager dispose de moyens d'actions sur les différents points du graphique. En faisant porter sa réflexion sur le niveau d'information et de formation, il peut communiquer efficacement pour diminuer le stress, la peur de ne pas être capable. Il peut communiquer également sur le respect des valeurs importantes pour l'équipe. Il peut expliquer à l'équipe comment ces valeurs vont être respectées.

Par exemple : le fait de communiquer par voie dématérialisée est parfois associé à la perte des relations humaines. Le manager a un rôle à jouer dans les relations au sein de son équipe, s'il veut développer la cohésion. En donnant des points de repère sur le respect des valeurs, le manager facilite le changement.

Plus l'individu (ou le groupe) a l'habitude de s'adapter, de changer... plus le passage au zéro papier sera fluide. Plus l'individu (ou le groupe) est dans une routine, sans lien avec l'extérieur, plus le deuil sera difficile. Le mot « deuil » est employé ici dans le sens d'acceptation. Il s'agit d'accepter de travailler sans le papier.

La résistance au changement peut prendre plusieurs formes. Officiellement, la personne est favorable au zéro papier, mais elle repousse au maximum le passage au zéro papier. Car il y a beaucoup de travail en ce moment, car il faut assurer la sécurité, car il faut attendre que tout le monde soit prêt... Une autre possibilité est de mal utiliser le zéro papier, mettre l'accent sur ce qui dysfonctionne, ce qui confirme que cela n'est pas efficace ou pas possible dans le notariat.

La réussite d'un projet de changement passe par l'attribution aux salariés d'un véritable rôle et d'une possibilité d'influencer le changement. Le changement est acceptable lorsque les collaborateurs se l'approprient et en comprennent l'intérêt.

CHAPITRE II

LA VIOLENCE DU CHANGEMENT

Dans le monde animal, les grands singes se frappent la poitrine pour impressionner leurs congénères. Chez les humains, certains n'hésitent pas à imposer leur point de vue par la domination, la menace, un langage guerrier et agressif, faisant ainsi violence à leurs semblables. Ces jeux de pouvoirs peuvent priver l'entreprise de l'investissement des personnes qui subissent ces comportements.

Nous savons que dans les entreprises, les prises de pouvoirs ne sont pas rares. Certains imposent leur vision se privant, et privant ainsi l'étude, de la créativité et de la souplesse nécessaires pour accueillir le changement.

En effet, si les outils de travail actuels facilitent le passage à la dématérialisation, un accompagnement des équipes et des dirigeants semble nécessaire pour éviter un passage en force. Peu de personnes apprécient ce qui leur est imposé. La communication semble fondamentale.

Il convient d'annoncer les décisions de l'équipe dirigeante lorsqu'elles ont été prises et qu'un plan d'actions réaliste a été conçu. Une entreprise qui élabore une stratégie et sa conduite du changement sans la participation de ses collaborateurs envoie le message non verbal suivant : « le changement ne vous concerne pas ».

Prenons le temps d'imaginer une étude dans laquelle les associés, de retour du congrès en Écosse, annoncent : « Nous allons passer au zéro papier ! ». Le monde du travail étant ce qu'il est, chacun reprend ses activités et le temps passe... Après quelques mois rien n'a changé, les collaborateurs ont oublié. Puis l'un des associés se rend chez un confrère pour une signature d'acte authentique électronique. Chez ce confrère les bureaux sont dégagés, les documents sont tous scannés, chaque poste est équipé de deux écrans et le papier a presque disparu... De retour à l'étude nouvelle annonce avec une date au 2 janvier 2018. Les collaborateurs sourient... on verra...

L'activité de l'étude est importante en décembre 2017. Début janvier 2018 les associés élaborent un plan d'actions pour un passage au zéro papier au 15 avril 2018. Une note de service sera rédigée et transmise à l'équipe fin janvier. Il sera demandé aux collaborateurs d'être à jour dans leur classement papier au 1^{er} avril.

S'agit-il d'un poisson d'avril ?

Rares seront les personnes qui réagiront !

Les premières annonces n'ayant pas été suivies d'actions concrètes, l'équipe aura des difficultés à se mobiliser.

Changer ses habitudes de travail n'est pas chose aisée. L'équipe aura besoin d'être accompagnée et encouragée par la hiérarchie. Les étapes et les délais devront être clairement annoncés. Des réunions seront à prévoir. Car le changement peut entraîner un déséquilibre pour les membres de l'équipe, avec une perte de repères, la peur de l'inconnu, des craintes sur ses compétences, son image, la confiance en soi. La résistance est un mécanisme de protection.

TITRE II

LE NOTAIRE DANS SON RÔLE DE MANAGER

SOUS-TITRE I

Le manager et le changement

Le notaire, dans son rôle de manager, va influencer le changement. Pour que les membres d'une équipe s'investissent, changent leurs habitudes, fassent des efforts, prennent le risque d'adopter de nouveaux comportements, il faut les aider à faire les premiers pas. C'est le rôle du manager.

Pour François Dupuy – sociologue des organisations : « Une organisation est avant tout un ensemble de comportements humains ».

Le changement dans la façon de travailler demande de renoncer à ce que l'on sait bien faire, pour adopter un comportement qui demande un effort et ne produit pas de résultat immédiat. La résistance au changement est humaine, légitime. Elle est complexe. La bonne nouvelle c'est qu'elle n'est pas immuable. La résistance au changement n'est pas la cause des échecs des changements, mais la conséquence de méthodes inadaptées utilisées pour accompagner les changements.

De plus, dans le cas qui nous intéresse, cela consiste aussi en une illusion de perte de maîtrise. Lorsque les dossiers papier sont sur un bureau, nous les voyons. Il y a la pile « à faire », la pile « en attente de la DIA »... ce qui donne une illusion de maîtrise. Là, tout est scanné, bien rangé dans un espace non visible. L'information n'est plus sous nos yeux (sous contrôle?). Cela augmente la crainte d'oublier.

Le manager doit faire évoluer sa méthode de travail pour donner l'exemple, puis s'appuyer sur les membres de l'équipe les plus motivés. Il communique sur la vision et définit clairement le rôle de chacun dans la dématérialisation. Comme toute transition, il lui faut choisir les activités les plus favorables au changement, procéder étape par étape en intégrant le fait que deux procédures coexisteront pendant une courte période (la procédure d'origine et la procédure digitale). Il y aura un surcroît de travail.

Le changement implique une adaptation et par conséquent il implique du stress. C'est un processus, il est donc composé de plusieurs étapes. Il implique des pertes et donc des regrets. Ne pas en tenir compte, c'est prendre le risque d'un changement superficiel, qui ne sera pas efficace, et qui n'exploitera pas complètement les avantages du zéro papier.

Le tableau ci-après met en perspective le vécu de chacun selon sa place, son rôle dans le changement.

	Décisionnaire	Gestionnaire	Exécutant
Relation au temps	Prend le temps de réfléchir au changement	Doit faire appliquer le changement Souvent pris entre le décisionnaire et l'exécutant	N'a pas le temps de se préparer au changement
Perception du changement	Intellectuelle	Pas de participation à la prise de décision	Emotionnelle avec parfois l'impression de subir le changement
Vision	Globale Long terme Grande échelle	Intermédiaire Moyen terme	Individuelle Court terme
Contrôle	Sentiment de contrôle de la situation Le décisionnaire évalue les gains que le changement va apporter	Sentiment de ne pas avoir le choix N'a pas toujours les compétences nécessaires pour communiquer sur le changement et pour gérer les relations humaines en période de changement	Sentiment de subir sans contrôle sur la situation L'exécutant évalue les pertes qu'il subit avec le changement

Le niveau de stress d'un individu est plus important si le changement est imposé du jour au lendemain, et si l'individu n'a pas de marge de manœuvre. Le sentiment de contrôle réduit le niveau de stress.

SOUS-TITRE II

Les éléments indispensables au changement

Selon Vincent Lenhardt, consultant, coach et président de Transformance Pro, le changement en entreprise nécessite cinq éléments. Lorsque tous les éléments sont réunis, le changement se produit. À défaut, les conséquences seront différentes selon quel est l'élément qui manque. Le graphique ci-dessous relate cela.

Vision	Savoir faire	Incitation motivation	Moyens	Plan d'actions	Changement
	Savoir faire	Incitation motivation	Moyens	Plan d'actions	Confusion
Vision		Incitation motivation	Moyens	Plan d'actions	Anxiété
Vision	Savoir faire		Moyens	Plan d'actions	Faux départ
Vision	Savoir faire	Incitation motivation		Plan d'actions	Frustration
Vision	Savoir faire	Incitation motivation	Moyens		On rame !

SOUS-TITRE III

Être OK dans le chaos management

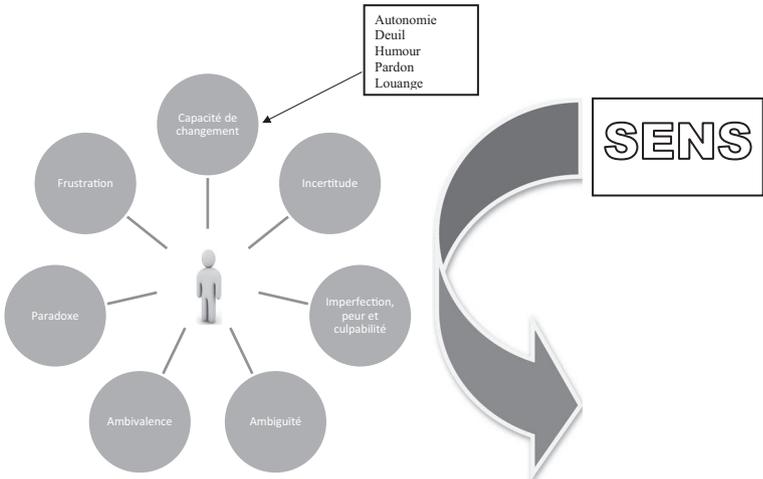
Dans son ouvrage « Les responsables porteurs de sens » Vincent Lenhardt, sus-nommé, développe le concept « être ok dans le chaos management ». Il débute le paragraphe par ces mots :

« La situation managériale doit se confronter désormais à la réalité extérieure dont l'aspect le plus immédiat est l'incertitude. Il en découle que le fonctionnement du manager est conditionné par sa façon de gérer son rapport à la perfection, la sienne et celle des autres.

Peur et culpabilité sont des sentiments qu'on est obligé de rencontrer dans le management du chaos puisque rien ne se passe comme prévu. À partir de cela, deux attitudes sont possibles :

- ou bien on est dans une approche défensive où l'on va passer son temps à ouvrir le parapluie, à s'auto-justifier et à éviter de prendre aucun risque parce qu'on ne se donne pas le droit à l'erreur ;
- ou bien on va se donner un certain droit à l'erreur et sortir de la dichotomie échec-réussite pour passer dans le couple « *essais et ajustements* ».

Les éléments constitutifs du chaos management sont représentés ci-dessous.



L'ambiguïté est due au fait que le manager se situe en permanence entre le contenu et le processus.

Vous trouverez un développement sur les notions de contenu, processus et sens à la page 146 du rapport du 45^e congrès du Mouvement Jeune Notariat 2014 « Notariat du 21^e siècle : du statut au savoir-être ! ».

Le manager, comme tout humain, est ambivalent. Il veut tout et son contraire. Quel manager ne rêve pas d'avoir une équipe totalement autonome ? Quel serait le rôle du manager dans une telle équipe ?

Le paradoxe se résume dans l'idée que plus le manager souhaite obtenir un résultat (le zéro papier dans son étude) plus il doit être attentif à sa communication pour ne pas provoquer un blocage et donc le résultat inverse de celui qu'il attend.

La frustration est l'écart entre ce que je souhaite et ce que j'obtiens. Est-il nécessaire de donner des exemples de frustrations dans le monde de l'entreprise ?

La capacité de changement regroupe plusieurs qualités. Le manager doit lui-même être autonome, être capable de faire des deuils (et ils sont nombreux en entreprise). L'humour est ici le témoignage d'une prise de distance par rapport aux événements, une possibilité de dédramatiser. Le pardon est une qualité nécessaire. Le fait de ne pas tenir rigueur permet de poursuivre un partenariat, une collaboration. Au-delà du pardon, Vincent Lenhardt évoque une perspective spirituelle avec la louange.

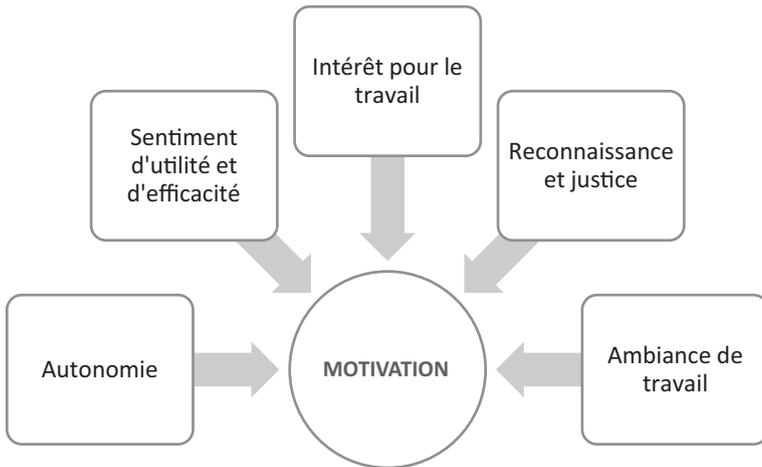
Pour que le manager soit OK dans une telle incertitude, il faut qu'il y ait du sens. Le sens est composé des valeurs du manager, des objectifs qui sont les siens dans une démarche qui s'inscrit au-delà de son activité professionnelle. Il communique ce sens à travers sa vision. Le partage de cette vision permet à chacun de savoir comment agir dans cet environnement instable.

SOUS-TITRE IV

La motivation intrinsèque et extrinsèque

Le Larousse donne comme définition du verbe motiver : « Créer chez quelqu'un les conditions qui le poussent à agir, faire qu'il éprouve de bonnes raisons pour agir ».

S'il est une évidence de dire que la motivation facilite le passage au zéro papier dans le notariat, se questionner sur « Comment créer les conditions qui poussent à agir ? » n'est pas une évidence.



Vous pouvez situer une équipe à partir de ces cinq pistes et voir quelles actions en découlent.

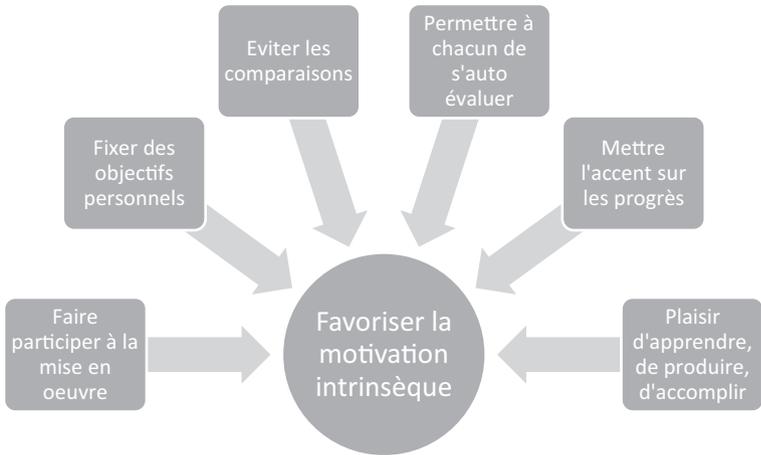
Ce qui nous pousse à agir peut-être intrinsèque ou extrinsèque. La motivation est dite intrinsèque lorsque l'action est conduite uniquement par l'intérêt et le plaisir que l'individu trouve à la réaliser, sans attente de récompense externe. La motivation est dite extrinsèque lorsque l'action est provoquée par une circonstance extérieure à l'individu (punition, récompense, pression sociale, obtention de l'approbation d'un tiers...).

Le tableau ci-dessous fait apparaître la différence entre la motivation intrinsèque et extrinsèque.

	Motivation intrinsèque	Motivation extrinsèque
Bien être	+	-
Stress	-	+
Concentration	+	-
Plaisir au travail	+	-

	Motivation intrinsèque	Motivation extrinsèque
Engagement affectif	+	-
Energie	+	-
Somatisation	-	+
Performances	+	-
Partage des informations	+	-
Turn-over	-	+
Absentéisme	-	+
Présentéisme	-	+

Il est important de créer les conditions favorables au développement de la motivation intrinsèque, le graphique ci-dessous donne quelques pistes.



Il en va de même pour le notaire. Le passage au zéro papier est-il vécu comme quelque chose d'imposé par la société ou comme une nouvelle manière de vivre sa vie professionnelle ? Le manager peut se demander :

Quelles décisions ai-je du mal à appliquer actuellement ?

Viennent-elles de moi ?

Si non, que pourrai-je faire pour me les approprier ?

Seul le sens et les valeurs permettent de développer ma motivation intrinsèque.

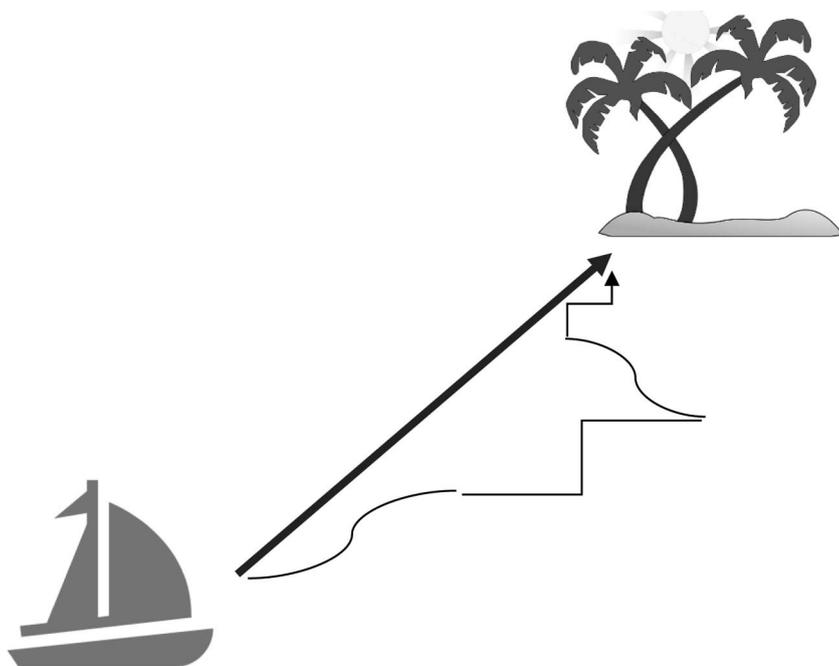
SOUS-TITRE V

La vision

Le Larousse en ligne définit la vision comme : « ...Manière de voir, de concevoir, de comprendre quelque chose de complexe. »

Dans l'entreprise la vision est une dynamique de progrès souvent à l'initiative du dirigeant ou du leader qui est produite par le mélange d'une intuition collective en phase avec les besoins futurs du marché. Elle n'est pas figée.

Elle peut être représentée de la manière suivante :



Les palmiers et le soleil matérialisent la vision. Le voilier représente l'entreprise, avec son leader et son équipe. La flèche droite matérialise le chemin que l'entreprise devra parcourir pour atteindre la vision. C'est la grande direction, comment le leader imagine l'entreprise dans le monde de demain. Bien entendu, la vision n'est pas figée. Elle évolue dans le temps.

La réalité est matérialisée par le tracé non linéaire.

Sans la vision, l'entreprise va s'éloigner de son objectif. Si la vision n'est pas partagée, l'équipe ne comprend pourquoi le leader s'éloigne et semble dériver, puis revient et s'éloigne à nouveau...

Sans vision de la part du leader de l'étude, l'office produit des actes et utilise pour cela la signature électronique. Or l'outil (ici la signature électronique) peut s'inscrire dans quelque chose de plus large qui touche à la culture même du notariat.

Le leader qui partage sa vision avec son équipe, annonce clairement où il veut aller. Quels sont ses projets, ses objectifs ? Quels sont les moyens qu'il va mettre en œuvre pour atteindre cette vision ? En quoi cette vision fait sens pour lui ?

Le zéro papier peut être vécu comme un passage obligé !

Mais cette démarche peut s'inscrire dans la vision du notariat de demain. La société évolue et le notariat évolue avec la société.

Pour une étude, on peut imaginer que le zéro papier est la vision d'un monde professionnel plus agréable, plus mobile, plus flexible...

Pour une autre étude, il est possible d'imaginer le zéro papier comme une vision écologique du monde du travail.

Pour une troisième étude, le zéro papier peut être un moyen d'inciter les jeunes générations à investir le notariat et à se l'approprier...

Le zéro papier n'est qu'un moyen, cela n'est pas une finalité en soi. À défaut, lorsqu'une étude atteindra l'objectif du zéro papier, elle n'aura plus de vision d'avenir et sera rapidement dépassée dans un environnement économique aussi concurrentiel que le nôtre.

Pour que la vision soit partagée, elle doit être claire dans l'esprit du leader et elle doit être communiquée. Souvent les équipes savent comment faire. Elles ont besoin de savoir le « pourquoi » et le « pour quoi » faire. La vision répond à cette question. Elle est donc une source de motivation. La vision mobilise les énergies si elle est partagée et si le plus grand nombre se l'approprie. Le temps qui est consacré à communiquer sur la vision est compensé par la vitesse de déploiement.

La définition du mot « enthousiasme » dans le Larousse est précédée de son étymologie qui vient du grec « enthousiasmos » qui veut dire transport divin.

L'enthousiasme est défini comme :

« Emotion puissante qui s'empare de quelqu'un à propos de quelqu'un ou de quelque chose et qui se manifeste par des signes extérieurs d'admiration, de contentement ; exaltation. »

La vision transmise avec enthousiasme par le leader développe l'adhésion. C'est le partage autour de la raison d'être de l'étude, autour de ses valeurs, de ses ambitions.

La vision se perçoit dans les principes de management, dans les priorités stratégiques et dans les actions mises en œuvre. Le bateau garde le cap, malgré le chaos car le capitaine et son équipe savent quel est ce cap. Et au-delà, de ce cap les raisons qui ont conduit le capitaine à choisir cette île plutôt qu'une autre.

Où voulez-vous être dans deux à cinq ans ?

La vision peut émaner du leader mais elle peut aussi être co-construite avec l'équipe. Dans cette dernière hypothèse, l'adhésion sera plus large.

Elle doit être suffisamment réaliste pour que toute l'équipe y croit et suffisamment optimiste pour être motivante. Car elle s'inscrit dans l'action. Elle donne l'énergie nécessaire au chef d'entreprise pour créer de la richesse et des emplois.

Une fois la vision définie la question sera celle de la stratégie à mettre en œuvre pour atteindre cette vision. Au niveau individuel, il faudra agir sur plusieurs leviers.

Leviers	Questions	Actions
Organisation	Puis-je faire ce que l'on me demande ?	Clarifier la répartition des rôles, des missions, des responsabilités. Processus de travail impactés par le changement
Les compétences	Vais-je savoir le faire ?	Prévoir de la formation, du soutien managérial, du coaching
La rétribution	Qu'est-ce que j'y gagne ?	Signes de reconnaissance, rémunération, perspectives d'évolution
La motivation	Est-ce que cela me donne envie ?	L'ambiance de travail, la motivation

SOUS-TITRE VI

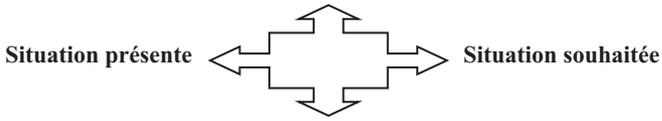
Changement en mode projet

Le changement est la réponse à un objectif de transformation permettant aux entreprises de s'adapter et de réagir rapidement à leur environnement.

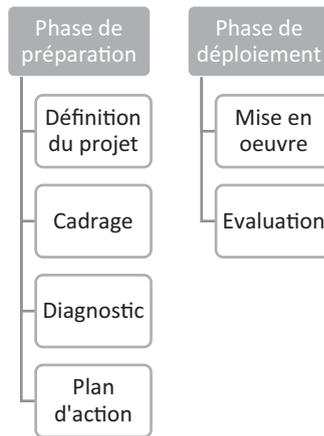
L'entreprise peut vivre de multiples changements. Ces changements peuvent concerner : la structure de l'entreprise, son organisation, sa stratégie, ses systèmes de gestion, son management, sa culture... Ils peuvent revêtir différents niveaux de complexité. Plus le changement est complexe, plus il est utile de l'accompagner.

Une solution consiste à accompagner le changement en mode projet.

Selon la norme ISO 10006 version 2003 reprise par l'AFNOR sous la norme X50-105, un projet est un processus unique, qui consiste en un ensemble d'activités coordonnées et maîtrisées, comportant des dates de début et de fin, entreprises dans le but d'atteindre un objectif conforme à des exigences spécifiques telles que les contraintes de délais, de coûts et de ressources.

PROJET**Un début et une fin****Un résultat à atteindre****Limité dans le temps****Limité en ressources (matérielles, financières et humaines)**

La méthodologie d'un projet se décline en six étapes. Les premières étapes constituent la phase de préparation, les deux dernières étapes constituent la phase de déploiement.

**La définition du projet**

Pour définir le projet dans ce qui nous intéresse, le zéro papier, il convient de vérifier que cet objectif opérationnel s'inscrit bien dans les objectifs stratégiques de l'étude.

Le cadrage

Cette étape structure le projet. Quel est l'objectif à atteindre ? C'est la réponse à la question « quoi ? ». Qu'est-ce qui va changer ? Est-ce que l'étude veut parvenir au zéro papier ? Est-ce que l'étude conserve encore du papier ? Si oui, dans quel contexte ?

Qui gouverne le projet ? Quel est le périmètre d'action de chacun ? Est-ce que toute l'étude agit en même temps ?

Quels sont les enjeux ou les bénéfices pour les équipes ? pour l'étude ? pour les clients ? C'est la réponse à la question « pourquoi ? »

Quels sont les moyens et les ressources nécessaires au bon fonctionnement du projet. C'est la réponse à la question « comment ? »

Quel est le calendrier adopté ? C'est la réponse à la question « quand ? ». Quelle est la date du début et quelle est la date de clôture du projet ? À quel moment faut-il faire le point pour valider la réalisation des étapes intermédiaires ?

Quels sont les résultats attendus ? Comment l'étude saura que le résultat est atteint ?

Quelles sont les contraintes à prendre en compte ? Notamment quels aspects de la culture du notariat peuvent bloquer le changement et comment les surmonter ? Il suffit d'évoquer ici la valeur sécurité. Les craintes de perte des données et de non maîtrise de l'outil semblent un frein important.

Quels sont les risques éventuels ? Quels sont les risques à ne pas prendre ? Quels sont les moyens de l'étude face à ces risques ? C'est là que nous retrouvons la capacité à mobiliser les équipes.

Le diagnostic

Quels sont les points forts pour mettre en œuvre le zéro papier ? Par exemple l'existence de procédures à l'intérieur de l'étude. Quels sont les points à consolider ? Par exemple la signature électronique déjà utilisée dans l'étude présente peut-être des zones d'inconfort. Quels sont les axes d'amélioration ? Par exemple la maîtrise des outils.

À ce stade, nous voyons se dessiner le plan d'action.

Plan d'action

Il s'agit à ce stade d'organiser le déploiement du projet. En tenant compte des axes d'amélioration, les actions à réaliser seront listées.

Action	Qui est responsable ?	Quand doit-elle être terminée ?	Quels sont les moyens mis à disposition ?	Quels sont les indicateurs de réussite ?
Action n° 1				
Action n° 2				

Mise en œuvre

Lors de la phase de déploiement le projet est mis en œuvre. Il devra être suivi régulièrement pour agir en cas de difficultés. Il est possible que le projet n'avance pas du fait d'un simple retard, mais il est possible aussi que le projet n'avance pas car il rencontre un blocage.

Date	Respect des délais	Difficultés rencontrées	Actions à mettre en œuvre

Évaluation

À la date de clôture, soit le projet s'est réalisé soit l'objectif n'est pas atteint. Dans cette deuxième hypothèse, une décision devra être prise de poursuivre en modulant le projet (changer la date de clôture, apporter des moyens supplémentaires, revoir l'objectif...), ou bien de mettre un terme au projet.

TITRE III

LES VALEURS

Ce qui suit est extrait de la définition du mot valeur que nous pouvons lire dans le Larousse en ligne : « Ce qui est posé comme vrai, beau, bien, d'un point de vue personnel ou selon les critères d'une société et est donné comme un idéal à atteindre, comme quelque chose à défendre. »

Les entreprises qui ont réfléchi à leurs valeurs, qui les respectent et les font respecter, donnent du sens à leurs actions, renforcent la cohésion d'équipe, gèrent plus facilement la complexité. En effet, lorsque les valeurs sont claires pour tous les membres de l'équipe et que l'entreprise traverse une période de transition, chacun sait, au poste qu'il occupe, quelle décision il doit prendre ou quel comportement il doit adopter, car la réponse se trouve dans les valeurs de l'entreprise.

Le travail sur les valeurs permet de se positionner face à la concurrence, facilite les relations entre les associés, entre les membres de l'équipe et avec les clients. Le site internet du professionnel est un reflet de ses valeurs. Les valeurs partagées unissent les humains entre eux. Face à la dématérialisation le partage des valeurs consolide le lien entre les humains.

Voici quelques valeurs partagées dans le notariat, et les questions que pose le zéro papier :

- la sécurité : qui correspond à l'absence ou la limitation des risques dans un domaine précis.

Est-ce que le zéro papier répond à cette valeur ? Quelles sont les garanties qui entourent l'action du professionnel ? À défaut de réponse précise à ces questions, le zéro papier aura des difficultés à s'imposer dans les études.

- la pérennité : qui correspond au caractère, à l'état de ce qui dure toujours. Le notariat est garant de la conservation des actes.

Quelles garanties avons-nous de retrouver les documents dans dix ans, cinquante ans... et de pouvoir les lire, alors que les logiciels, les outils informatiques évoluent très vite ?

- la confidentialité : qui correspond au secret.

Comment avoir confiance dans un outil qui n'est plus à l'intérieur des locaux de l'étude ? Comment assurer la confidentialité d'une information qui semble circuler aussi facilement ?

- la proximité : qui est la situation de quelqu'un ou de quelque chose qui se trouve à peu de distance de quelqu'un, de quelque chose d'autre, d'un lieu.

Comment utiliser les outils de la dématérialisation pour favoriser la proximité avec le client ? avec son associé ? son collègue de travail ? son collaborateur ? les instances ? les partenaires professionnels ?

Le notariat a toujours été proche de ses clients. Comment chaque étude, chaque collaborateur, chaque notaire peuvent-ils se saisir des outils pour en faire une force de communication ? Nous sommes dans une société de l'image. Les consommateurs sont sollicités, une information chasse l'autre. Le notariat a certainement un rôle à jouer pour être présent dans la société en valorisant la valeur de proximité. Les outils qui peuvent nous éloigner les uns des autres sont les mêmes outils qui peuvent nous rapprocher.

Connaître son client, c'est aussi être proche de lui. Il n'est plus nécessaire d'aller dans les archives pour consulter la fiche comptable du client pour savoir quels sont les actes signés. Quelques clics suffisent pour prendre connaissance des notes, préparer un entretien et ainsi valoriser le client lors d'un rendez-vous ou d'une communication téléphonique. Il suffit de quelques mots pour créer du lien, mais aussi de peu de mots pour faire naître le doute. Par exemple, lorsque le professionnel hésite sur la chronologie des décès alors qu'il a été en charge de la succession de chacun des parents de son client. Il s'agit pour ce dernier d'une partie importante de son histoire de vie, même si la chronologie des décès n'impacte pas la vente de la maison familiale.

- la disponibilité : qui est l'état de quelque chose qui est disponible.

La réception d'un acte authentique électronique permet un gain de temps lors du recueil des signatures. Comment utiliser ce temps et être disponible pour optimiser les relations humaines avec les clients ? Les écouter parler de leurs projets pour mieux les conseiller et les fidéliser.

La maîtrise des outils est indispensable au professionnel pour qu'il reste disponible pour son client. Il suffit d'observer le niveau de tension et la diminution de la disponibilité lorsqu'un dysfonctionnement se produit.

Le zéro papier devrait nous permettre de gagner du temps. Ce temps pourrait être investi dans les relations interpersonnelles (cohésion d'équipe, clients, associés, confrères...). Dans notre quotidien nous ressentons plutôt une impression de fuite du temps. Comment se rendre disponible dans un tel environnement ?

Une réflexion sur les valeurs qui sont attendues de la part des clients enrichirait l'offre de services. En effet, qui mieux que le client sait quelles sont les valeurs importantes pour lui. Pour fidéliser les clients, nos valeurs doivent être proches de leurs attentes.

Prenons un exemple. La valeur sécurité qui est fondamentale pour le notariat peut être vécue comme un frein par le client. Prendre le temps d'échanger avec le client sur cette valeur, expliquer le rôle du notaire et le haut niveau de sécurité qui est offert sont des atouts à mettre en avant pour valoriser la profession et faciliter les échanges. Si le client qui attend son rendez-vous a connaissance des contrôles qui sont réalisés pour assurer sa sécurité, il ne vivra pas cette attente de la même manière que s'il est confronté au silence de l'étude.

L'évolution du monde du travail nous conduit à réfléchir à la valeur de flexibilité. Cette dernière est définie dans le Larousse en ligne comme : « Qualité de ce qui est flexible souple. Qualité de quelque chose qui peut s'adapter aux circonstances particulières. ...Capacité que possède une économie, une entreprise de s'adapter rapidement d'une manière efficace aux changements conjoncturels du marché. »

La dématérialisation facilite l'adaptation aux demandes des clients. Ces derniers sont de plus en plus nombreux à solliciter des procurations pour éviter les déplacements lors des rendez-vous. La visioconférence et la signature électronique répondent à cette évolution des comportements.

L'entreprise notariale doit rester souple, flexible pour s'adapter au marché mais le cœur de métier du notaire nécessite la sécurité. Les deux valeurs peuvent rapidement entrer en opposition. Comment rester flexible en assurant la sécurité des transactions ? La priorité doit bien évidemment être donnée à la sécurité. La communication faite auprès des clients avec les moyens mis à disposition aujourd'hui devrait valoriser ce choix.

Prenons l'exemple d'un avant-contrat signé par des clients auprès d'une agence immobilière. L'étude s'adapte à la trame utilisée, aux éléments fournis... tout en assurant la sécurité par un contrôle de ce qui est signé, des demandes d'informations complémentaires... Comment utiliser la dématérialisation pour valoriser cette démarche (sécurité et flexibilité) du notariat à l'égard des clients et des partenaires professionnels ?

L'évolution des moyens de communication et de transport nous conduit à faire porter notre réflexion sur la mobilité. Le Larousse en ligne définit la mobilité comme : « Propriété, caractère de ce qui est susceptible de mouvement, de ce qui peut se mouvoir ou être mû, changer de place, de fonction. »

Le comportement des clients change. Ils passent leur communication téléphonique lorsqu'ils sont dans leur voiture (quand ce n'est pas depuis les transports en commun). Ils consultent les mails de leur notaire sur leur téléphone portable. Ils consultent internet lorsqu'ils sont en attente à la caisse du supermarché pour connaître le pourcentage des frais qui va être appliqué à leur acquisition. Ils communiquent sur les réseaux sociaux et sur les forums pour partager leur expérience. Si une situation, un événement ne leur convient pas, il aura fait le tour de la planète web très rapidement.

L'objectif est de montrer que le zéro papier a un impact sur l'aspect matériel de l'activité du notariat et également un impact sur les relations humaines, les valeurs, le socle commun. Agir sur l'organisation des études n'est pas suffisant, les actions à conduire sont plus importantes qu'il n'y paraît. Car comme indiqué ci-dessus, il est possible de se satisfaire d'un changement apparent, mais il est possible aussi de réaliser un changement en profondeur pour que le notariat s'approprie la mutation de notre société et devienne force de proposition. Les atouts sont indéniables : la sécurité, la rigueur, le maillage du territoire, les compétences, la connaissance du terrain...

Les valeurs de l'étude constituent une partie de sa culture, de son histoire. Elles sont le socle commun de l'équipe. C'est la raison pour laquelle elles reflètent l'image de l'office et se retrouvent dans le site internet. Un grand nombre de consommateurs

(gardons à l'esprit que nous sommes tous des consommateurs) consulte les sites internet avant de choisir un produit ou un service. Le consommateur entre en contact avec le professionnel avec un certain niveau de connaissance du produit ou du service. Cela ne facilite pas toujours le travail du professionnel, qui peut vivre ce comportement comme une mise en doute de ses compétences et un manque de confiance. La communication sur les valeurs de l'étude à travers son site internet augmente le niveau de confiance et permet aux clients de choisir leur notaire. Cela demande une véritable réflexion sur notre identité et ce que nous voulons véhiculer comme image auprès du public. Si la mise en forme du site internet peut être déléguée, le fond et le contenu ne peuvent refléter l'image de l'office notarial que s'il y a eu une réelle concertation avec le webmaster.

TITRE IV

LE CERVEAU

Le changement inspire les auteurs, de nombreuses théories pourraient être rapportées ici, chacune ayant sa pertinence. Vous trouverez ci-après quelques pistes de réflexion.

SOUS-TITRE I

Le cerveau du client... et le nôtre

L'accès instantané à l'information nous conduit à réaliser moins d'efforts pour mémoriser les connaissances. Les informations sont stockées sur un support numérique. La perte de ce support est vécue comme quelque chose de difficile.

Nous sommes nombreux à avoir entendu la phrase suivante : « J'ai perdu tous mes contacts ! »

Le rapport au temps change. Nous faisons défiler des informations et n'utilisons plus notre cerveau de la même façon.

Prenons l'exemple du calcul mental et de l'utilisation de la calculatrice. Nos réflexes ne sont plus les mêmes. C'est la gymnastique intellectuelle qui nous permet de réaliser les calculs rapidement. Si nous ne nous exerçons plus, il nous faut plus de temps pour trouver le bon résultat.

Les ordinateurs nous sollicitent par des alertes, des sonneries, des fenêtres qui s'ouvrent pendant que nous réalisons une autre action. Le cerveau s'habitue à être sollicité de façon artificielle et l'effort de concentration qui sera nécessaire pour d'autres activités sera pour nous plus difficile à fournir. La facilité rend le cerveau paresseux.

Nous consultons avec compulsion les courriels, une anxiété de rater quelque chose si nous ne sommes pas connectés en permanence nous saisit. Comme s'il existait une menace d'exclusion sociale.

Le temps semble s'accélérer. Les moyens de communication et la concurrence mondialisée amplifient ce ressenti.

Le monde professionnel est devenu anxiogène. Il nous semble que nous devons nous dépasser en permanence, il nous manque la stabilité et la sécurité. L'urgent prend le pas sur l'important.

Le progrès facilite nos déplacements, nous permet de réaliser certaines tâches plus rapidement (rédaction d'acte, copies). Il semblerait logique que nous disposions de plus de temps de loisir. Il n'en est rien. Nous produisons toujours plus et notre niveau de stress augmente car nous traitons une somme d'informations trop importante.

Dans nos stéréotypes vitesse et jeunesse vont de pair.

L'impulsivité est la tendance à agir de façon immédiate sans tenir compte des conséquences à moyen et plus long terme.

L'accélération de nos rythmes de vie augmente notre stress. Nous devons gérer le stress à l'intérieur de l'étude et également le stress de nos clients si nous souhaitons les fidéliser.

Chacun a pu constater une « intolérance à l'attente » de la part des clients. Il y a certainement quelque chose à faire avec les nouvelles technologies pour satisfaire les clients.

Nos clients savent (tout comme nous) de moins en moins attendre. Comment utiliser les nouvelles technologies pour permettre aux clients de patienter ? Comment donner régulièrement des nouvelles de son dossier pour que le client ne s'impatiente pas ? Comment à l'aide de la dématérialisation pouvons-nous exister dans l'esprit de nos clients ? Comment faciliter la vie des clients pour les fidéliser ? Comment renvoyer une image moderne et dynamique aux clients et à la société ? Comment capter les générations qui sont nées avec les nouvelles technologies ? Comment le zéro papier peut-il être une opportunité pour le notariat ? Comment est-ce que le notariat peut proposer cette compétence à l'international ?

La vitesse est grisante mais elle nous fait perdre de vue ce qui est essentiel.

La dématérialisation demande de repenser notre méthode de travail. Lorsqu'un courrier papier arrive à l'étude je le vois, je peux facilement me représenter le chemin qu'il va parcourir dans l'étude pour arriver dans le bon dossier. Or un courrier arrivé à l'étude et scanné, n'est pas visible. Il est indexé et classé au bon endroit mais mon cerveau ne se le représente pas.

Il me faut aller chercher l'information ou avoir prévu une alerte pour agir.

Un bureau sans papier est désencombré, plus agréable.

La rigueur étant nécessaire pour accélérer le passage au zéro papier, cela devrait être facile dans le notariat car la rigueur fait partie de l'A.D.N. de chacun de ses membres.

La stratégie interne de l'entreprise doit être commune à tous les membres de l'entreprise. Chaque service ne doit pas avoir une conduite particulière. La seule stratégie qui compte, c'est une stratégie qui est orientée vers le client.

Regardons notre fonctionnement avec l'argent. Si nous faisons un raccourci rapide notre société est passé de l'or à la monnaie papier, du papier à la dématérialisation. Si nous faisons un parallèle nous sommes passés de la tablette en pierre pour constater les accords des parties, au papier puis à la dématérialisation des actes.

C'est la confiance qui permet d'utiliser tel ou tel mode de paiement, tel ou tel mode de constatation de l'accord des parties. Cela rejoint notre question initiale comment créer le rapport de confiance avec le client ?

Dès que tous les membres du notariat seront convaincus de la sécurité offerte par la signature électronique, les clients seront convaincus par leur conseil.

Cela aura un impact très positif sur l'image du notariat.

Tout comme les banques proposent des cartes bancaires personnalisées ou avec des couleurs agréables, c'est-à-dire qu'elles investissent dans l'amélioration de l'expérience client, le notariat peut se saisir de la dématérialisation pour fidéliser ses clients.

Comment ? En adoptant la culture client !

Que veut le client ? Il veut que sa vie soit la plus facile possible, qu'il n'ait pas à chercher, qu'il n'ait pas grand-chose à faire ... une vie de client facile !

N'oublions pas que notre pays traverse une crise économique depuis de nombreuses années et que la vie quotidienne de chacun de nous est de plus en plus complexe. Ceux qui nous font ressentir des émotions agréables et sans trop d'effort emportent notre sympathie.

Les grandes enseignes de la distribution l'ont bien compris. Soit le produit que nous devons acheter se trouve en tête de gondole dans un supermarché qui dispose d'un grand parking et qui à grand renfort de publicité arrive à nous convaincre que c'est exactement ce dont nous avons besoin. Soit la marque véhicule une image positive qui nous donne envie de nous identifier.

Le notariat pourrait facilement faire vivre des expériences à ses clients à l'aide de la dématérialisation. Si le client n'a plus besoin d'appeler l'étude pour connaître l'avancement de son affaire parce qu'il a accès à son dossier. Le client reçoit un SMS de confirmation de rendez-vous, il prend lui-même le rendez-vous sur internet, il rencontre son notaire sans se déplacer, il accède par l'intermédiaire de son notaire à une veille juridique qui correspond exactement sa situation... Il consulte son dossier directement depuis son téléphone portable pendant qu'il est dans le métro...

Il géolocalise l'étude et le lieu de stationnement lui est communiqué sur son téléphone portable. Il arrive dans une étude où les archives papier ont été remplacées par de larges espaces destinés à l'accueillir dans de bonnes conditions. Une tablette et la connexion wifi sont à sa disposition dès la salle d'attente. Ses enfants peuvent jouer à des jeux vidéo (avec un casque pour épargner nos oreilles) ...

Il peut accéder à un choix de boissons qu'il réglera avec sa carte bancaire.

Il connaîtra le temps d'attente estimé au téléphone ou avant le rendez-vous.

Lorsqu'il sera avec son conseiller financier il pourra consulter le dossier ouvert à l'étude.

Pour les études faisant de la négociation, il se verra offrir des visites virtuelles en 3 D afin de présélectionner le bien.

Les applications pourront même lui permettre de déplacer ses meubles virtuellement dans la maison qu'il achète et de choisir la couleur de la peinture ou des rideaux, de calculer le nombre de litres de peinture à acheter et le temps nécessaire pour faire une décoration au pochoir dans le hall d'entrée...

Le notariat lui facilitera la vie. Il devient une entité capable d'offrir au grand public des structures fluides et flexibles aptes à saisir les opportunités.

Le digital est un outil de communication, il est également un outil d'organisation. Il est un outil du changement de rôle de l'entreprise.

Les entreprises ont besoin de souplesse, de fluidité, d'agilité, de vivacité et de rapidité d'esprit. Les entreprises ont plus que jamais besoin du groupe pour produire. Elles ont donc besoin de cohésion à l'intérieur de leurs équipes afin de répondre à la demande et à l'exigence du client. La concurrence nous demande de centrer toutes les activités sur le client. Il nous faut repenser le socle des compétences en incluant le savoir-être.

Le fait de partager le repas de fin d'année ne suffit pas à créer la cohésion à l'intérieur d'une équipe contrairement à ce que beaucoup de chefs d'entreprise pensent. C'est au manager de faire l'effort de créer la cohésion. Il s'agit d'un investissement permanent et non pas une activité ponctuelle. L'entreprise doit trouver, développer et fidéliser les talents pour faire la différence sur le marché.

Les entreprises autres que le notariat ont investi la culture client puisque leur mode de fonctionnement est orienté vers la vente. Le notariat peut facilement s'approprier les outils offerts par la dématérialisation pour développer et optimiser la culture client.

Les outils facilitent la communication entre les rédacteurs et l'accueil. La personne qui est à l'accueil a en permanence un contact direct avec le client. Elle recherche la satisfaction du client. Lorsque les fiches clients sont correctement complétées et que le matériel nécessaire est mis à disposition des collaborateurs, l'appel peut être personnalisé dès le décroché. Un suivi des appels aboutis, des appels non aboutis et des rappels peut être réalisé afin d'identifier les zones à risques et de mettre en œuvre des actions correctives. À ce jour, cela n'est pas suffisamment exploité notamment lorsque le client n'est pas rappelé. Ce qui laisse une mauvaise image de l'étude malgré la qualité du travail qui aura été réalisé en interne.

Autre point qu'il convient de mentionner c'est l'évolution des codes de politesse. La rapidité des moyens de communication nous demande de la vigilance pour conserver la courtoisie lors de la rédaction des courriels, tant en interne que pour les mails sortants. Qui n'a pas eu envie de répondre : « ok » à un client lorsque la date et l'heure du rendez-vous sont confirmés après l'échange de plusieurs messages.

La signature d'une charte pour un meilleur usage de la messagerie peut être envisagée. Elle contient souvent des recommandations qui pourraient être résumées par quelques questions :

- Est-ce que le mail est le meilleur moyen de communication pour obtenir tel résultat ?
- Est-ce que la rédaction de l'objet du message facilite la compréhension de son contenu et donne envie au récepteur d'ouvrir le message ?
- Qui est concerné par cette information ? (Il convient de limiter les envois groupés),
- Est-ce que la rédaction donne une image positive de mon entreprise ?
- Y-a-t-il un risque pour mon entreprise par rapport au contenu ?
- Faut-il conserver ce message ? Et si oui comment le conserver ?

Quelques réflexes peuvent faire gagner du temps à l'équipe, à moi-même et surtout au client. Il suffit de programmer une réponse automatique en cas d'absence en indiquant que le message ne sera pas traité, et en communiquant les coordonnées d'un interlocuteur. Le client pourra décider de patienter ou de contacter une autre personne, il ne sera pas en attente d'une réponse qui ne pourra pas lui être adressée du fait de mon absence. Mon ou mes collègues n'auront pas à gérer l'agacement du client qui n'aurait pas manqué de téléphoner après avoir patienté pour obtenir une réponse. Moi-même à mon retour dans l'étude j'aurai moins de messages à gérer.

Le manager peut utiliser la messagerie pour encourager, féliciter, remercier. Sa réactivité aux demandes de l'équipe peut être une source de confort professionnel et donc de fluidité pour apporter une réponse au client. Il peut également communiquer les bonnes informations pour que le collaborateur puisse gagner en autonomie dans son activité.

Voici un tableau de synthèse des avantages et des inconvénients de la messagerie électronique. Comme toujours, la messagerie est un outil, il convient de ne pas perdre de vue que c'est l'humain qui est aux commandes et non l'inverse.

	Avantages de la messagerie électronique	Inconvénients de la messagerie électronique
Rapport au temps	Raccourcit les délais de transmission de l'information	Oblige à consacrer du temps au traitement de la messagerie
Niveau d'information	Facilite le partage de l'information	Surcharge d'informations pas toujours pertinentes
Organisation	Permet de s'organiser (peut-être rédigé et lu en différé)	Génère un sentiment d'urgence qui nuit à l'organisation
Communication	Permet de communiquer facilement	Diminue les relations interpersonnelles Autorise des comportements abusifs

Une entreprise peut réagir correctement : si elle connaît le client, si elle connaît la culture de sa propre entreprise c'est-à-dire ce qui se passe en interne et si elle sait ce qui se passe sur le marché.

Une réflexion est peut-être à porter sur : « Quels sont les points de contact du client avec l'entreprise ? Comment utiliser les outils mis à disposition par la dématérialisation pour fidéliser le client ? »

Le client a besoin d'une attention plus personnalisée, de se sentir unique. La dématérialisation facilite la réponse à ce besoin. Le notariat peut saisir cette opportunité.

Le client ne veut pas entendre parler du notaire. Ce qu'il veut c'est savoir si le notaire propose un service qui lui est utile et si ce professionnel s'intéresse à qui il est ?

Comme l'a écrit Guy Béart dans les années 1980 dans la chanson « Parlez-moi de moi » le client, comme chacun de nous s'intéresse à sa propre personne. Vous trouverez ci-dessous le refrain :

« Parlez-moi d'moi
 Y a qu'ça qui m'intéresse
 Parlez-moi d'moi
 Y a qu'ça qui m'donne d'l'émoi
 De mes amours mes humeurs mes tendresses
 De mes retours mes fureurs mes faiblesses
 Parlez-moi d'moi
 Parfois avec rudesse
 Mais parlez-moi, parlez-moi d'moi »

La dématérialisation peut permettre de répondre à cette attente plus facilement.

Si l'étude notariale veut utiliser au mieux les moyens mis à sa disposition elle ne peut pas faire l'impasse du facteur humain. L'humain est toujours en apprentissage. Et l'apprentissage demande du temps. Par ailleurs, le monde du travail est en pleine mutation. La mobilité professionnelle facilite les évolutions de carrières. Les collaborateurs sont en recherche d'équilibre entre leur vie privée et leur vie professionnelle. Les nouvelles technologies facilitent la satisfaction de cette attente. Si l'entreprise veut fidéliser ses collaborateurs, elle doit s'adapter à ces évolutions à défaut les talents seront exploités par d'autres secteurs professionnels. L'évolution de la législation va dans le sens de faciliter l'apprentissage tout au long de la vie. Les entreprises ont un nouveau challenge qui est l'équilibre à trouver entre les considérations individuelles et les processus collectifs.

SOUS-TITRE II

L'index de computation

L'index de computation est une grille de lecture issue de la Programmation Neuro Linguistique.

La définition de la Programmation NeuroLinguistique figurant page 90 du rapport MJN 2014 « Notariat au 21^e siècle : du statut au savoir-être » est reproduite ci-après :

« Des travaux de Richard Bandler, étudiant de maîtrise en sciences de l'information et en mathématiques et John Grinder, professeur de linguistique, est née dans les années 1970 en Californie à l'Université de Santa Cruz la Programmation Neuro-Linguistique ou PNL. Ils ont étudié le comportement des personnes considérées comme d'excellents thérapeutes (Milton H. Erickson, Virginia Satir, Fritz Perls...) et se sont inspirés des diverses techniques qui existaient alors pour étudier la structure de notre expérience subjective.

Au départ la PNL était utilisée dans le champ de la thérapie, puis elle a été utilisée dans le management, la communication, le développement personnel ou professionnel. La PNL est en constante évolution.

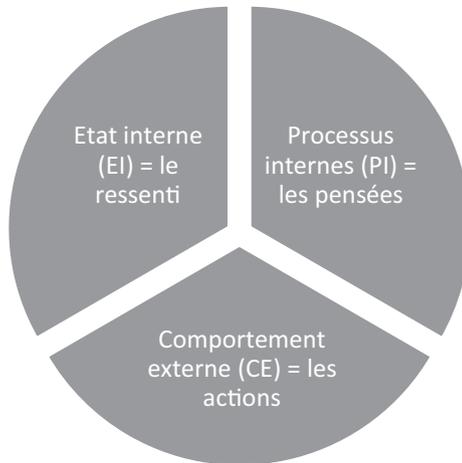
Le mot Programmation fait référence à des automatismes : cognitifs, émotionnels ou comportementaux.

Le mot Neuro fait référence aux neurones des systèmes nerveux central et périphérique.

Le mot Linguistique fait référence à l'importance du langage qui informe sur les représentations mentales du sujet. »

La PNL propose divers outils et notamment l'index de computation. Cette grille distingue trois modes de fonctionnement qui existent en chacun de nous et qui interagissent entre eux.

Pour accompagner le changement dans l'étude, le notaire adaptera sa communication aux membres de l'équipe. Le graphique ci-après matérialise les trois modes de fonctionnement.



Le mode cognitif (je pense, je crois, je sais) est appelé processus internes (PI).

Le mode émotionnel (je sens, je ressens) est appelé état interne (EI).

Le mode comportemental (je fais, les verbes d'action, les gestes et les comportements) est appelé comportement externe (CE).

Nous trouvons dans les équipes les trois modes de fonctionnement.

- Les personnes qui ont besoin d'adhérer intellectuellement au changement. Par exemple « J'ai réfléchi au zéro papier, je pense que nous avons tout à y gagner ». Une fois dans la réflexion, les émotions deviennent positives et permettent le passage à l'action.

Ce qui se résume par $PI \Rightarrow EI \Rightarrow CE$.

- Les personnes qui ont besoin d'adhérer émotionnellement au changement. Par exemple « Je sens bien qu'il va falloir utiliser moins de papier ». Une fois les émotions accueillies, la réflexion peut se mettre en place afin de permettre l'action.

Ce qui se résume par $EI \Rightarrow PI \Rightarrow CE$.

- Les personnes qui ont besoin d'adhérer par l'action. Par exemple « Je vais contacter l'étude de Maître NOTAIRE pour savoir où ils en sont avec le zéro papier ». Une fois dans l'action les idées arrivent.

Ce qui se résume par $CE \Rightarrow PI \Rightarrow EI$.

Pour faciliter le changement il peut être efficace de faire réfléchir ceux qui en ont besoin, d'accueillir les émotions de certains membres de l'équipe et de laisser agir d'autres membres de l'étude.

Chaque chemin permettra d'accéder plus vite au zéro papier.

Par exemple il est possible de demander à Madame FORMALITE de réfléchir à ce qui peut être mis en œuvre dans son service, de demander à Monsieur CLERC de constituer un dossier sur le zéro papier et d'écouter Madame ACCUEIL exprimer ses craintes de ne pas être aussi rapide pour passer les appels si elle doit noter directement dans l'ordinateur les informations recueillies.

Aucun chemin n'est plus efficace que les deux autres, chacun est différent

SOUS-TITRE III

Les lois du temps

Les lois du temps sont des concepts bien connus de ceux qui veulent gérer leur temps et s'organiser. En période de changement, il semble intéressant de faire un rappel de nos modes de fonctionnement. Vous trouverez ci-dessous quelques lois du temps. Elles n'ont rien de juridique, elles sont une observation de nos comportements face au temps. Peut-être avez-vous déjà mis à œuvre les actions nécessaires pour optimiser votre temps. Si tel est le cas, alors vous ne vous reconnaissez pas dans ce qui va suivre. Sinon, vous trouverez des pistes de réflexion pour mettre en œuvre les actions nécessaires au zéro papier dans votre activité professionnelle.

Loi de LABORIT

Cette loi nous rappelle que nous avons tendance à commencer par ce que nous aimons, ce qui est facile, ce qui prend peu de temps, ce que nous savons faire... avant ce que nous n'aimons pas, ce qui est difficile, ce que nous ne savons pas faire.

La mise en œuvre du zéro papier nous demande de changer nos habitudes. Elle est chronophage dans un premier temps et elle nous complique un peu la vie.

Lorsque nous passons à l'action, nous nous rendons compte que cela n'était pas si compliqué. Nous sommes satisfaits.

Gardons à l'esprit cette satisfaction procurée par l'action et commençons par les tâches qui vont nous demander le plus d'effort.

Loi de MURPHY

Cette loi peut nous freiner. Car tout ce qui peut mal tourner va mal tourner.

Nous avons tous géré un dossier dans lequel tout s'est mal passé du début jusqu'à la fin.

Pour accéder facilement à un nouvel environnement professionnel (la dématérialisation), il faut garder du temps pour gérer l'imprévu.

Si nous faisons le parallèle avec le changement de logiciel. La décision de changer de logiciel est prise, les moyens matériels sont disponibles dans l'étude et chacun a été formé. Le jour du passage à l'utilisation par toute l'étude du nouveau logiciel, les premières signatures nous demanderons plus de temps, cela fera monter la pression dans l'étude. Nous aurons rapidement la pensée : « C'était mieux avant »... et nous serons tentés d'utiliser l'ancien logiciel pour « aller plus vite » pendant la signature. L'erreur vient du fait que le changement demande du temps et qu'il faut dégager ce temps pour gérer les imprévus qui ne manqueront pas de se produire. Et qui sont finalement tout à fait prévisibles...

Lors du passage au zéro papier, l'étude doit garder la souplesse en intégrant le fait que pendant quelques jours pour produire le même résultat, il lui faudra plus de temps.

Loi d'HOFSTADTER

Cette loi nous rappelle qu'une tâche prend plus de temps qu'on ne l'imagine. Nous avons tendance à sous-estimer le temps nécessaire pour réaliser telle ou telle action.

Par exemple, le fait de scanner et d'indexer chaque document prend du temps. Mais combien de temps ?

Les clients imaginent souvent que l'informatique permet de rédiger les actes très rapidement, en conséquence les délais qui leur sont imposés leur paraissent excessifs. La communication est importante pour créer du lien et de la confiance. La posture du professionnel qui communique sur le temps nécessaire pour réaliser les tâches ne sera pas la même s'il connaît avec précision le temps d'exécution d'une tâche et si ce même professionnel imagine le temps d'exécution de la tâche. La connaissance contribue à adapter sa posture.

Loi de LAKEIN

C'est le principe qui veut que la réflexion précède l'action.

Connue également sous le nom de loi de Lawyer, Alain Lakein explique qu'instinctivement l'action l'emporte sur la réflexion et qu'un objectif non défini dans le temps prend toujours du retard. Il s'agit donc de lutter contre ses habitudes : la réflexion précède l'action dans le succès d'une tâche. Avant de se lancer tête baissée dans un projet, commençons par la planification. La patience est donc la clé de voûte de la réussite. Planifiez le passage au zéro papier et exécutez ensuite seulement le plan et rien que le plan. La précipitation fait perdre du temps. La mesure du temps garantit sa maîtrise et le contrôle de l'action.

Loi d'EISENHOWER

La tendance naturelle est de donner la priorité à la tâche la plus récente. Savoir distinguer l'important de l'urgent est la clé de l'efficacité, et pour ce faire, il faut définir ses priorités, car l'urgent l'emporte trop souvent sur l'important. Cela rejoint l'exemple donné ci-dessus qui va nous conduire à utiliser l'ancien logiciel en cas de problème pendant la signature.

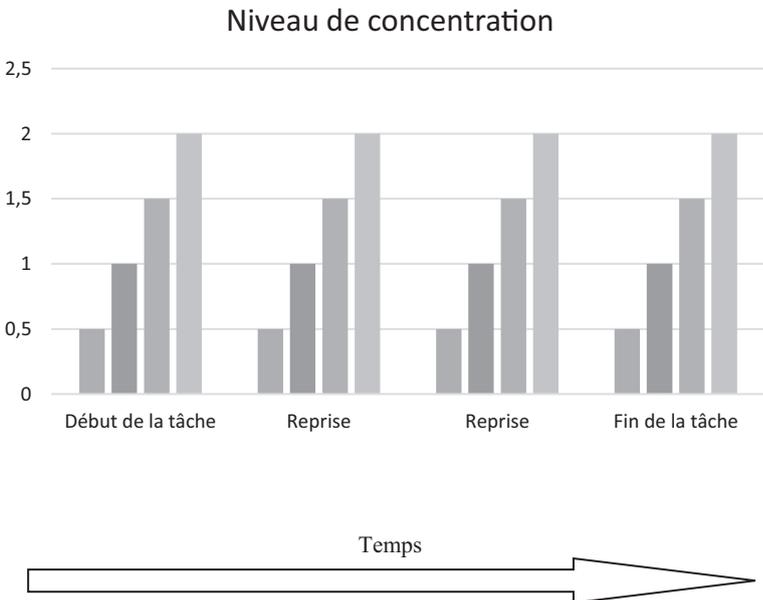
Loi de PARETTO

Cette loi va être utile de plusieurs manières. D'une part elle attire notre attention sur le fait que dans notre activité professionnelle 20 % du temps utilisé produit 80 % des résultats. D'autre part elle attire notre attention sur le fait que, nous avons tendance à nous focaliser sur 20 % des problèmes (ceux que nous avons vécu comme désagréables) au lieu de rechercher des solutions pour les 80 % de situations récurrentes. Ce qui pourrait largement améliorer notre confort professionnel.

Pour la dématérialisation, nous avons intérêt à nous focaliser sur l'essentiel pour être efficace et à rechercher les actions correctives pour les 80 % de situations qui vont se présenter plutôt que pour les 20 % de situations qui vont nous déranger.

Loi de CARLSON

Cette loi peut sembler une Lapalissade. Car elle met l'accent sur le fait que tout travail interrompu prendra plus de temps que s'il était réalisé en une seule fois. Nous sommes interrompus en moyenne toutes les 12 minutes. Il nous faut ensuite plusieurs minutes pour être à nouveau concentrés. Le graphique ci-dessous matérialise entre les reprises en zone blanche, le temps nécessaire pour revenir au niveau de concentration initial.



La question que nous pouvons nous poser à l'heure où les courriels nous interrompent fréquemment, c'est comment utiliser la dématérialisation pour diminuer le nombre d'interruptions. C'est-à-dire agir au lieu de subir !

L'accès à son dossier par le client semble une piste intéressante, ainsi que l'envoi automatique d'informations concernant son état d'avancement.

Il est possible d'utiliser la dématérialisation pour penser une gestion collective du temps dans l'étude. Combien de fois dérangeons-nous nos collaborateurs, employeurs, collègues de travail alors que l'organisation peut prendre le relais.

Loi de PARKINSON

Nous le savons, la nature a horreur du vide. Plus nous avons de temps disponible, plus nous mettons de temps pour réaliser une tâche.

Prenons l'exemple d'une signature d'acte à 10 heures, alors que le rendez-vous suivant est fixé à 14 heures. Il faudra plus de deux heures pour recueillir les signatures d'une vente avec paiement comptant...car nous avons le temps...

L'action à mettre en œuvre consiste à se fixer des délais. La signature électronique dégage du temps. Si la personne qui reçoit l'acte s'est donné un délai, elle peut dégager du temps et le mettre à profit pour créer du lien avec le client, le conseiller, lui parler de ses projets... À défaut le rendez-vous connaîtra la même durée que lors d'une signature papier.

Loi d'ILLICH

Cette loi nous renvoie à notre condition d'humain. Au-delà d'un certain seuil de travail, nous devenons improductifs. Notre cerveau a besoin de changer d'activité toutes les 45 minutes.

Nous pouvons constater notre efficacité à notre retour de vacances (meilleur niveau de concentration, prise de décision plus rapide...).

Le conseil pour rester productif est de faire des pauses avant d'en avoir besoin.

Le zéro papier devrait faciliter l'application de cette loi. Le progrès a du sens s'il facilite notre confort de vie professionnelle.

SOUS-TITRE IV

Se connaître et se reconnaître

Lorsque nous entrons en relation avec une personne qui partage la même culture que nous, les mêmes codes de politesse, les mêmes codes vestimentaires, qui aime les mêmes loisirs, les mêmes musiques... nous avons l'impression que cette personne va nous comprendre plus facilement. Nous aurons très rapidement l'illusion de la connaître et elle aura la même illusion.

Quel lien me direz-vous avec le zéro papier ?

Les relations avec les clients ont évolué rapidement ces dernières années. Le client va chercher les informations sur internet, aime recevoir le projet par mail dans un objectif d'efficacité. Le client communique par mail, par téléphone et par SMS avec l'étude.

La génération qui entre sur le marché du travail est née avec les nouvelles technologies. Cette génération représente les collaborateurs et les clients potentiels du notariat.

Si le notariat veut les séduire, s'il veut recruter des hauts potentiels, s'il veut attirer les clients... il doit leur ressembler.

Le notariat doit leur ressembler dans l'usage des nouvelles technologies, et il doit également anticiper sur les besoins de demain.

Le site internet permet au client de nous connaître avant de nous rencontrer physiquement. Or un client qui nous connaît à l'illusion qu'on le connaît.

L'accès rapide aux éléments du dossier facilite la préparation des rendez-vous. Tout est centralisé, il est inutile de sortir les minutes ou les dossiers pour accueillir le client dans les meilleures conditions.

Le client souhaite être associé à l'état d'avancement de son dossier, il veut comprendre. Par exemple pourquoi le notaire demande-t-il le casier judiciaire de son client ? Est-ce que le notaire va s'intéresser au nombre de points sur son permis de conduire ? Quelles sont les informations que le notaire détient le concernant ?

Le client ne souhaite pas perdre de temps. Il a de moins en moins envie de venir à l'étude. Ou bien il souhaite conserver une certaine liberté jusqu'au dernier moment. Les demandes de procuration sont en forte hausse. Le notariat dispose des nouvelles technologies qui répondent à ces attentes.

Le client apprécie que cela soit facile. Comment à partir de ce constat faciliter la vie des clients au moyens de la dématérialisation ? Comment rendre quelque chose de complexe (le droit) plus accessible ? Comment se rendre plus accessible à l'aide des nouvelles technologies ?

Les collaborateurs dématérialisent depuis longtemps les documents dans un objectif d'efficacité. Les tâches répétitives peuvent être réalisées par les machines. Les outils mis à leur disposition pour travailler doivent être performants. La gestion quotidienne peut être facilitée (fiches de paie dématérialisées, logiciel de gestion des congés, plan de formation, e-learning, télétravail, tablette à disposition pour les rendez-vous extérieurs, visioconférences avec l'étude, visites virtuelles des biens à la vente...).

La diminution de l'utilisation du papier entraîne moins de classement du papier, et donc moins de manipulation, moins de déplacement, plus de ressources documentaires disponibles, plus d'espace pour travailler, plus de temps pour communiquer sur autre chose que l'organisation.

SOUS-TITRE V

Qui a piqué mon fromage ?

Le titre peut surprendre...

« Qui a piqué mon fromage ? » est le titre du livre de Spencer Johnson sur le changement. Il s'agit d'une métaphore sur nos comportements face aux changements.

Les quatre personnages de cette histoire sont deux souris et deux minigus. Les minigus « symbolisent l'esprit humain dans ce qu'il a de plus simple et de plus complexe ». Nous pouvons lire sur les premières pages :

« Nous avons tous une part de
Flair,
 qui sait déceler le changement dès ses premières manifestations ;
 de *Flèche*,
 qui se précipite dans l'action ;
 de *Polochon*,
 qui redoute le changement, craignant qu'il ne lui cause du tort ;
 et de *Baluchon*,
 qui sait s'adapter à temps dès lors qu'il comprend que le changement peut être
 synonyme de mieux ! »

Les quatre personnages évoluent dans un labyrinthe. Au début de l'histoire, il y avait du fromage dans ce labyrinthe, puis... le fromage disparaît. L'auteur décrit les comportements des personnages et nous pouvons nous retrouver dans chacun. Cela alimente une réflexion sur nos modes de fonctionnement et favorise le passage à l'action. Des dessins de fromages illustrent ce livre. Ces dessins sont accompagnés de quelques mots, comme par exemple :

- « Qui refuse le changement creuse sa propre tombe »
- « Que ferais-tu si tu n'avais pas peur ? »
- « Renifle régulièrement le Fromage et tu sauras quand il a fait son temps »
- « Il est moins dangereux d'explorer le labyrinthe que de rester sans fromage ? »
- ...

Est-il nécessaire de faire le parallèle avec la dématérialisation ? Si le notariat ne s'approprie pas ce changement quel sera son avenir face à la concurrence ? Poser clairement les craintes et les risques du zéro papier peut permettre de passer plus rapidement à l'action. Si nous prenons le temps d'observer les indicateurs (évolution du comportement des clients, des collaborateurs, inflation de textes, Loi Macron) nous savons qu'il est temps d'agir et qu'il est moins dangereux d'agir que de voir disparaître ce en quoi nous croyons...

TITRE V

TÉMOIGNAGES

Nous avons rencontré ou échangé avec des professionnels qui ont mis en œuvre le zéro papier. Ils ont volontiers accepté de communiquer sur leur expérience.

CHAPITRE I

À L'INTÉRIEUR DU NOTARIAT

Lors d'un entretien téléphonique avec un notaire associé dans une étude très en avance dans la mise en œuvre du zéro papier, plusieurs points sont mis en lumière :

- il apparaît que la volonté de l'équipe de direction est essentielle. Une décision collégiale des associés permet une mise en application rapide des décisions prises ;
- un changement de paradigme est nécessaire : le papier ne doit pas être conservé. Il ne s'agit pas d'interdire le papier mais de se questionner sur : « quand détruire au plus vite le papier » ;
- un plan d'actions doit être rédigé ;
- une réflexion sur la circulation des informations à l'intérieur de l'étude est indispensable ;
- le matériel doit être à la disposition de tous (logiciels, deux écrans, scanner efficace...) ;
- l'outil informatique doit être maîtrisé au mieux ;
- la rigueur est exigée ;
- la communication doit être réalisée auprès de l'équipe sur les raisons et les étapes pour atteindre le résultat ;
- les ajustements sont nécessaires pour tenir compte des contraintes de l'univers professionnel.

Il s'agit de décider, organiser, motiver, réguler... en un mot manager.

Le retour en arrière n'étant pas possible, la dynamique change : « il n'y a plus de problèmes seulement des solutions à trouver ».

Il convient de noter que l'Acte Authentique Electronique représente un pas vers le zéro papier sans que cela soit suffisant.

L'accompagnement par un consultant extérieur à l'office peut être envisagé pour faciliter la transition.

Le zéro papier absolu pourra être envisagé le jour où les partenaires du notariat auront (presque) tout dématérialisé.

La profession est prête et pourrait être un élément moteur.

Cet entretien a été réalisé avec un notaire individuel créateur de son office. Sa motivation était grande dès son installation de dématérialiser le plus possible son activité professionnelle. Son expérience du notariat et de l'informatique lui ont permis de penser totalement son outil de travail.

Chaque document entrant est immédiatement numérisé et classé. Puis analysé et transmis à la personne concernée avec éventuellement un commentaire.

La preuve de l'envoi des courriers sortants a été pensée. C'est-à-dire par exemple : être sûr que cette lettre a été transmise au client. Un document présent dans l'ordinateur n'a pas forcément été transmis au client. Nous retrouvons là la nécessaire rigueur et le besoin de preuve.

Dans une étude la dématérialisation est l'affaire de tous, car la décision est forte et il n'y a pas de retour en arrière.

La sauvegarde informatique est très importante.

Afin d'accompagner les offices, les SSII ont un rôle à jouer ainsi que les instances professionnelles.

Un collaborateur du notariat exerçant son activité dans une étude engagée dans la dématérialisation nous fait part de son plaisir de travailler avec une organisation rigoureuse, dans un environnement dégagé. Il fait observer le gain de temps, d'espace et l'efficacité dans le traitement des informations. Il précise : « on ne peut pas prendre que ce qui nous intéresse. Par exemple lors de la réception d'un état hypothécaire, nous ne pouvons pas prendre que la date. Il faut tout rentrer dans l'ordinateur. L'information est ainsi disponible pour tous les membres de l'étude. Sur l'instant c'est de la contrainte. Il faut de la rigueur. Mais quel gain de temps après ! ». Cette personne fait observer que de nombreux documents arrivent par messagerie, donc déjà dématérialisés.

Le dernier point abordé lors de cet entretien, c'est l'image de l'étude et donc du notariat dans son ensemble. Lorsque le client franchit le seuil d'une étude et qu'il observe des bureaux libérés du papier et des dossiers mais avec des écrans partout, il est aisé de deviner l'impression de modernité ressentie.

CHAPITRE II

À L'EXTÉRIEUR DU NOTARIAT

Le notariat gagne à regarder ce qui se passe dans les autres entreprises. Tout n'est pas exploitable en l'état, du fait du haut niveau de sécurité nécessaire à l'exercice de la profession. Toutefois, de nombreuses idées enrichissent la réflexion.

Section I – Les partenaires du notariat

L'entretien conduit avec un partenaire du notariat, qui a donc une vision extérieure des études et en même temps une vision de l'ensemble des études, débute par : « Tout le monde est attiré mais tout le monde n'est pas prêt ».

Par exemple certaines études signent un acte authentique électronique, l'impriment et le conserve sous format papier.

Cela se met en place rapidement mais du temps est nécessaire. Psychologiquement le notaire est un homme de papier c'est souvent un littéraire et non un scientifique, un informaticien.

Son observation du terrain lui fait dire que « ce ne sont pas forcément les anciens qui sont réticents. Souvent c'est la crainte de la sécurisation de l'acte ».

Il reste quelques études qui ne sont pas équipées, d'autres études sont équipées mais n'ont pas démarré la signature électronique.

Ce partenaire pense que 80 % des études qui sont passées à la signature ont l'impression d'être au zéro papier, alors que l'acte authentique électronique est un moyen d'accéder au zéro papier.

La résistance peut être comparée à celle observée lors du passage à Télé@ctes et antérieurement lors du passage à l'informatique. Il a fallu des années entre le moment où la décision a été prise et le moment où les nouveaux outils ont été présents dans toutes les études.

Le client est prêt, il a accueilli la dématérialisation des moyens de paiement...

Le professionnel a besoin d'avoir confiance dans la dématérialisation, la sécurité dans la conservation.

Section II – Un médecin

Un médecin témoigne de l'augmentation des contraintes administratives. Il lui semble que le zéro papier n'est pas d'actualité dans sa profession. Toutefois, après réflexion sur la carte vitale, il observe que c'est totalement intégré dans la pratique. Ils étaient réservés au début puis ils ont vu le bénéfice en ce qui concerne les archives, le confort de travail, l'accélération de la prise en charge financière.

Il est à retenir que la motivation peut venir de l'aspect financier.

Chez les praticiens libéraux il constate une nette amélioration, chez les praticiens hospitaliers l'amélioration est très sensible au niveau administratif un peu moins au niveau du dossier des patients.

Lors d'un échange avec un collaborateur d'une entreprise du tertiaire la question de la preuve est soulevée.

« J'en entends parler depuis 1987... rien n'est fait. Ici on fait tout en double. Rien ne sera fait tant que la direction ne prendra pas position sur la notion de preuve. »



La dématérialisation et le papier cohabitent, c'est inévitable, car tous les acteurs dans un même environnement métier ne sont pas équipés techniquement ou préparés mentalement pour traiter les documents électroniques.

Tout va dépendre de l'utilisation du document de celui qui l'émet et de celui qui le reçoit.

Mais nous pouvons rencontrer aussi le cas où un acteur travaillant au format électronique reçoit un document par voie dématérialisée qui, pour l'étudier l'imprimera car il trouvera la lecture sur l'écran inconfortable, tant au niveau de la fatigue visuelle que le manque de maniabilité du fichier informatique (on ne peut pas corner les pages, les annoter facilement ...)

Le « zéro papier » sera un objectif à atteindre sur du long terme. Pour ce faire on concevra un service dématérialisé qui cohabitera avec d'autres services dématérialisés à un niveau différent.

PARTIE 1

**NOTAIRE 3.0 ET SA RELATION
AVEC LES TECHNOLOGIES**

TITRE I

PROPOS INTRODUCTIFS

SOUS-TITRE I

Le notaire, simple rédacteur d'actes sur support papier ?

« À côté des fonctionnaires qui concilient et qui jugent les différends, la tranquillité appelle d'autres fonctionnaires, qui, conseils désintéressés des parties, aussi bien que rédacteurs impartiaux de leur volonté, leur faisant connaître toute l'étendue des obligations qu'elles contractent, rédigeant ces engagements avec clarté, leur donnant le caractère d'un acte authentique et la force d'un jugement en dernier ressort, perpétuant leur souvenir et conservant leur dépôt avec fidélité, empêchent les différends de naître entre les hommes de bonne foi et enlèvent aux hommes cupides avec l'espoir du succès, l'envie d'élever une injuste contestation.

Ces conseils désintéressés, ces rédacteurs impartiaux, cette espèce de juges volontaires qui obligent irrévocablement les parties contractantes, sont les notaires.

Cette institution est le notariat » (extrait du discours prononcé par le Conseiller REAL à l'occasion des débats de la loi du 25 Ventôse an XI).

À l'évidence, et ce n'est pas la première fois que cette idée serait abordée, la fonction du notaire ne se limite pas, loin s'en faut, à la rédaction d'actes.

Certes sa mission déléguée par l'État précise que « Les notaires sont les officiers publics établis pour recevoir tous les actes et les contrats auxquels les parties doivent ou veulent faire donner le caractère d'authenticité attaché aux actes de l'autorité publique » (article 1^{er} de l'Ordonnance du 2 novembre 1945 relative au statut du notariat).

Pour autant, aussi bien en 1790 qu'en 1945, il n'a jamais été indiqué que le rôle du notaire se limitait à la rédaction d'actes et il n'est plus à ce jour imposé au notaire de recevoir ses actes sur support papier.

En effet, le décret du 26 novembre 1971, dans sa version, issue du décret du 10 août 2005, prévoit expressément que l'acte soit reçu sous format papier (articles 11 et suivants) ou sur support électronique (articles 16 et suivants).

La réflexion sur les différentes missions du notaire, d'ailleurs initiée déjà par certains d'entre nous à cause (ou grâce !) à la réforme Macron, nous pousse aujourd'hui à redécouvrir (ou parfois à découvrir !) que le notaire n'est pas qu'un simple « scribe public » !...

L'enjeu du notariat du 21^e siècle ne se limite pas, bien évidemment, au « zéro papier » mais on peut penser que la remise en cause du mode de production mais surtout de réception des actes sous format dématérialisé impose inexorablement une remise en cause du fonctionnement de l'entreprise notariale.

SOUS-TITRE II

Le zéro papier : un projet d'entreprise ?

Comment envisager, de façon pérenne et sécurisée, qu'une étude puisse décider d'aller vers le « Zéro Papier » sans que cela ne soit un projet global de l'entreprise ?

Sauf à considérer, comme cela est malheureusement encore trop souvent le cas, qu'il y ait autant d'entreprises au sein d'une étude que de notaires, l'objectif « Zéro Papier » doit nécessairement reposer sur un socle commun stable et solide d'organisation.

Le circuit de l'acte authentique au sein de l'étude du point de départ (contact client) au point final (solde du dossier) doit faire l'objet d'une description suffisante pour permettre d'assurer notamment notre mission de conservation de celui-ci, qu'il soit établi sur support électronique ou papier.

Le véhicule change mais la feuille de route reste la même !

Le projet d'entreprise autour du « Zéro Papier » n'est pas là pour supprimer le notaire mais bien au contraire pour lui permettre de continuer à exister dans une société qui évolue vers la dématérialisation.

➡ Paroles d'experts

Patrick Leturgie et Alain Maisonnier

Pouvons-nous rester sur le bord du chemin et tenter d'expliquer à nos clients que dans leur vie quotidienne le numérique est présent partout mais que lorsqu'ils franchissent la porte de nos études ils entrent alors dans une machine à remonter le temps ?

Pourquoi ne pas alors carrément leur proposer de faire signer nos actes avec une plume d'oie ?

Bien évidemment nous n'en sommes plus à ce stade, mais pour autant certains d'entre nous continuent, bien que correctement équipés, à vouloir perpétuer une tradition qui s'apparente plutôt à *leurs meilleurs souvenirs* qu'à la vie actuelle de notre société.

Nous pourrions bien sûr disserter, discuter pendant des heures sur le bien-fondé de la mutation de notre société mais tel n'est pas notre propos.

Au contraire, il faut aller de l'avant et, plutôt que de subir, tenter de construire ce nouveau notariat, ce nouveau notaire du 21^e siècle.

Et n'oublions jamais que « Ce n'est pas le plus fort de l'espèce qui survit, ni le plus intelligent. C'est celui qui sait le mieux s'adapter au changement. » (Charles Darwin).

SOUS-TITRE III

Le notaire 3.0 ou le notaire augmenté

L'acte authentique est un pilier fort de notre métier ; les outils numériques ne doivent pas être considérés comme systématiquement destructeurs de notre fonctionnement, bien au contraire ils doivent nous aider à confirmer les fondations notariales.

Un immeuble reste un immeuble même si on change la méthode de construction !

Le notaire 3.0 est un notaire et doit rester notaire ; il ne s'agit pas d'un nouveau professionnel du droit mais d'un professionnel qui évolue au gré de l'émergence de nouveaux outils informatiques et numériques.

L'évolution du métier, jusqu'alors tourné essentiellement vers la production de l'acte, nous pousse à envisager une relation différente avec le client lors de la signature de l'acte, bien évidemment, mais aussi en dehors.

L'Acte Authentique Electronique nous permet aujourd'hui d'aborder différemment la cérémonie de signature.

Même si le but reste le même, la signature du contrat et son authentification, le processus est beaucoup plus pédagogique, ludique et transparent.

Le notaire 3.0 permet au client d'être actif dans le processus de réception de l'acte, alors que dans la version réception « papier » il était particulièrement passif comme devant écouter la lecture de l'acte par le notaire ou le cleric habilité.

L'acte généré électroniquement et visualisé par l'ensemble des parties est donc une nouvelle façon de recevoir les actes, mais si la méthode change, l'acte authentique demeure !

L'acte à distance avec le processus de visio-conférence modifiera également le processus sans ôter la force de l'authenticité.

Il nous appartient, d'ailleurs, d'en prendre conscience, rapidement, afin d'éviter que d'autres professionnels s'emparent avant nous de cette nouvelle révolution technologique ...

Le notaire du 21^e siècle doit sans cesse évoluer, réfléchir à de nouveaux produits et services.

Nous devons profiter du numérique, voire de l'Ubérisation de notre profession, pour créer une culture notariale numérique permettant d'augmenter le nombre de nos missions mais surtout d'utiliser la richesse des informations détenues dans nos études.

Les outils actuels nous permettent déjà d'adresser des courriels ciblés à nos clients relevant de tel ou tel profil pour les informer d'une réforme fiscale importante eu égard à leur situation.

Seulement, nous n'utilisons que très peu ces procédés alors que dans bon nombre de cas cela pourrait aboutir à la signature d'un acte, par exemple un pacte Dutreil.

Nous devons aller plus loin dans l'accompagnement de nos clients et les outils numériques doivent nous aider à développer notre activité, à fidéliser nos clients et à nous démarquer de la concurrence, car nos actions sont et devront toujours être liées à l'acte authentique, pilier de la construction notariale.

Nul besoin de devenir avocat pour utiliser les nouvelles technologies !

Nous sommes notaires, restons-le, mais n'hésitons pas à franchir le Rubicon du numérique pour faire, certes différemment, mais surtout beaucoup plus.

Alors n'hésitons pas à alimenter nos sites internet, à créer des plateformes d'échanges avec les clients, à adresser des courriels d'information, à proposer des actes ou des actions en fonction des informations détenues dans nos fichiers.

Si le notaire ne saisit pas cette opportunité d'autres le feront à sa place !...

SOUS-TITRE IV

Le rôle du client

Mais au fait qu'en pense notre client ?

Trop souvent la question ne se pose pas : le client est attaché au papier et nul besoin de faire des statistiques !...

Ce client qui franchit parfois les portes de notre étude pour la première fois, nous le connaissons forcément !...

Il est tellement facile de trouver un nouveau responsable de notre résistance au changement.

Et pourtant le client ne doit-il pas être au centre de nos préoccupations ?

SOUS-TITRE V

L'enjeu du développement durable

Depuis la fin du siècle dernier, les concepts de développement durable et de respect de l'environnement ont fait leur apparition dans nos vies.

Le développement durable devient à la fois une prise de conscience individuelle et collective, mais aussi un enjeu de communication politique et économique.

De nombreux organismes gouvernementaux et associations ont vu le jour afin d'influencer nos achats et nos modes de consommations et nous encouragent à être plus respectueux de l'environnement.

Le monde de l'entreprise est au cœur de cette tendance depuis plusieurs années déjà.

Cependant certains industriels continuent à minimiser l'impact environnemental alors que d'autres révisent leur politique de sous-traitance et d'achat jusqu'à écarter les fournisseurs n'ayant pas de politique de développement durable en place.

Les directions informatiques ont, elles aussi, pris conscience, avec l'aide des constructeurs informatiques, de l'impact environnemental de leurs achats.

Une étude de Datamonitor conclut que le respect de l'environnement constitue, pour 75 % des directeurs des services informatiques interrogés, un élément important de leur stratégie et même, pour 15 % de l'échantillon, une priorité de haut niveau ! (source : www.cxp.fr).

Beaucoup d'entreprises ayant mis en place des stratégies « green » s'attaquent à la réduction des polluants dans le cycle de fabrication, de la consommation électrique, de l'essence et de l'eau.

Toutes ces initiatives sont cruciales mais il existe d'autres routes à explorer, dont celle du papier.

Le rôle du papier dans cette quête environnementale est largement sous-estimé.

S'attaquer à la réduction des flux papiers dans notre société, c'est non seulement réduire l'utilisation de la matière première qu'est le bois, mais c'est aussi s'attaquer à toute la chaîne de valeur du papier dans l'entreprise et de tout ce qui découle de son utilisation : son transport, l'impression, l'archivage, la distribution, les copies, les processus manuels complexes, la productivité des entreprises.

En quelques mots, la dématérialisation des documents est certainement l'un des plus grands challenges de cette quête environnementale. S'attaquer au papier et dématérialiser, c'est miser sur des gains de productivité importants tout en préservant l'environnement.

➡ **Paroles d'expert**

Stéphane Berre au sujet de la gestion des copies d'examen

CHAPITRE I

ZÉRO PAPIER : ZÉRO DÉCHET ?

Zéro papier, zéro déchet, etc. : autant de tendances, de nouvelles habitudes qui s'implantent petit à petit dans notre quotidien. En réduisant l'usage du papier, en éliminant tous simplement le papier, il devient évident de rapprocher les notions de zéro papier et de zéro déchet !

Les perspectives sont séduisantes, mais nécessitent d'être approfondies, d'être consolidées.

En janvier 2017, dans une étude intitulée *Clicking Clean*⁽¹⁾, Greenpeace tentait de quantifier les impacts du numérique sur l'environnement et qualifiait cette industrie d'énergivore. Le secteur de l'informatique provoquerait ainsi une consommation d'énergie supérieure à celle de pays comme le Japon ou la Russie.

Si les consommations d'électricité et d'énergie par les entreprises du secteur informatique sont exponentielles, leur empreinte écologique peut s'avérer désastreuse car polluante, voire très polluante. En effet, nombre d'entre elles carburent aux énergies fossiles et ne privilégient nullement les énergies renouvelables.

➡ Focus

La profession se préoccupe-t-elle de l'empreinte environnementale de ses serveurs, de ses infrastructures informatiques et numériques ? Cette préoccupation est-elle partagée par les datacenters qui peuvent abriter certaines applications de la profession ?

Les applications réglementées (MICEN, FCDDV, État Civil, Bases Immobilières, etc.), ainsi que les infrastructures de confiance, dont la signature électronique, sont hébergées sur les serveurs de la profession.

Le Cloud CommuNotaire®, quant à lui, héberge les applications non réglementées (Prisme, Immobilier.Notaires, Mediation, etc.) et les infrastructures de partenaires (Genapi, Fiducial, Fichorga, etc.) dans un cloud privé IBM. Il est localisé dans un datacenter situé à Clichy⁽²⁾.

Le datacenter d'IBM à Clichy est le datacenter le plus important de la profession. Le site qui l'héberge s'est engagé dans une démarche verte. Il s'emploie à réduire l'impact du centre de données sur l'environnement par une utilisation efficace des ressources, l'usage de solutions d'énergie verte et une diminution des émissions de dioxyde de carbone. Il dispose de certifications dans ce domaine, puisqu'il est certifié OHSAS 18001⁽³⁾ et surtout ISO 14001⁽⁴⁾.

(1) www.greenpeace.fr/il-est-temps-de-renouveler-internet

(2) Ce site est la propriété de Global Switch, l'un des principaux propriétaires, exploitants et développeurs de datacenters mutualisés (www.globalswitch.fr).

(3) La norme OHSAS 18001 est une certification britannique relative au management de la santé et de la sécurité au travail.

(4) Cf. *infra*.

Pour pallier à la moindre perturbation électrique, pour anticiper toute coupure ou panne électrique, le site de Clichy dispose d'un système dynamique d'alimentation sans interruption. Il s'agit d'un système à accumulation cinétique équipé d'un moteur diesel⁽⁵⁾. Quant à l'origine de l'énergie employée dans le cadre de l'exploitation normale et habituelle du centre de données, elle dépend de l'entreprise qui fournit l'électricité et des possibilités d'approvisionnement en énergie durable (éolien, géothermie, photovoltaïque, etc.).

Pour la climatisation, la technique dénommée « Free cooling » est employée. Elle permet d'utiliser la faible température ambiante extérieure pour refroidir l'eau à travers un groupe frigorifique à air, sans utiliser de compresseur. Ce système présente l'avantage de diminuer la consommation énergétique des groupes frigorifiques par la réduction du temps de fonctionnement des compresseurs. Cette diminution conduit également à réduire l'usure des équipements et à allonger leur espérance de vie. L'utilisation de ce système est optimale lorsque la température extérieure est faible, donc en hiver et à la mi-saison.

La question environnementale est une préoccupation de l'ADSN⁽⁶⁾, partagée par les datacenters pouvant héberger les applications de la profession. Il s'agit d'un défi contemporain mais aussi d'avenir.

Pour autant, le recul de l'emploi du papier présente des avantages environnementaux non négligeables et participe de la prise en compte du développement durable dans l'entreprise (Section 1). Plusieurs gestes simples sont à notre portée pour favoriser l'épanouissement de l'entreprise notariale au sein de son environnement (Section 2).

Section I – L'empreinte écologique de l'entreprise notariale

L'environnement, le développement durable : autant de notions étudiées depuis maintenant plusieurs années⁽⁷⁾ et de sujets d'actualité⁽⁸⁾. Chaque humain est de plus en plus sensibilisé à ces questions primordiales et est encouragé à adapter ses faits et gestes pour préserver le milieu naturel dans lequel il vit.

La préservation de notre écosystème est l'affaire de tous et s'appuie sur les initiatives altruistes, les démarches volontaires. Au moyen de méthodes, de procédures ou d'outils, il est alors possible de fixer des normes, pouvant conduire jusqu'à la certification (Paragraphe 1).

De surcroît, l'importance de ces sujets est telle qu'ils peuvent être initiés, encadrés, voire contraints, par la loi (Paragraphe 2).

(5) DRUPS ou Diesel Rotary Uninterruptible Power Supply.

(6) Association pour le Développement du Service Notarial.

(7) Le notariat consacrait notamment son congrès annuel au développement durable en 2008.

(8) La COP21 (conférence sur le climat) s'est tenue à PARIS en 2015 et a fait l'objet d'une couverture médiatique importante. La COP22 a eu lieu à MARRAKECH en 2016, alors que la COP23 se déroulera à BONN (Allemagne) en 2017, organisée par les îles Fidji.

§ 1 – UNE PRISE DE CONSCIENCE CERTIFIÉE

Dans le cadre de leurs activités, les entreprises notariales, à l'instar de toute autre entreprise, se doivent d'appréhender les questions sociales, environnementales et économiques. Ces préoccupations ont été conceptualisées et ont donné naissance à la Responsabilité Sociétale des Entreprises, plus largement connue sous l'acronyme « RSE »⁽⁹⁾.

Selon le Ministère de l'Environnement, de l'Energie et de la Mer, la responsabilité sociétale des entreprises permet notamment aux entreprises de contribuer aux enjeux du développement durable, à la protection de l'environnement⁽¹⁰⁾.

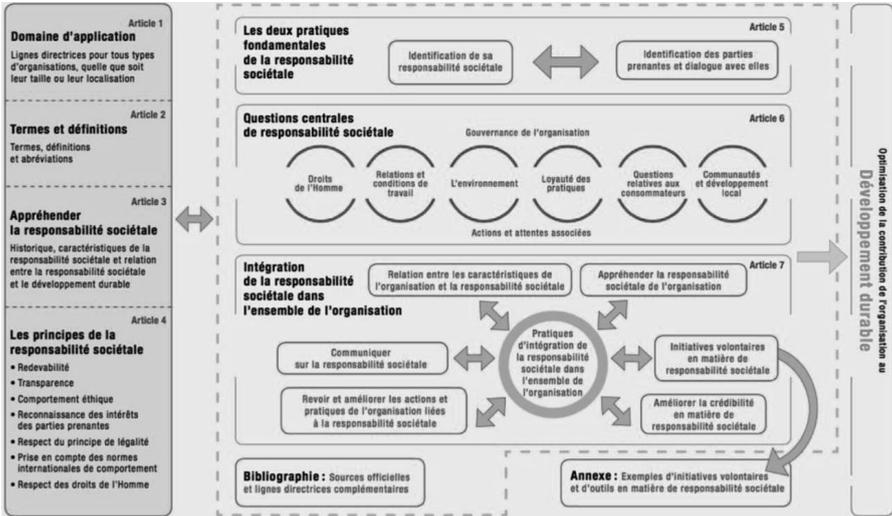
Dans la droite ligne de ce concept, il a été créé en 2010 une norme ISO 26000 dédiée à la responsabilité sociétale. Cette norme aborde sept questions centrales de responsabilité sociétale :

- La gouvernance de l'organisation ;
- Les Droits de l'Homme ;
- Les relations et conditions de travail ;
- L'environnement ;
- La loyauté des pratiques ;
- Les questions relatives aux consommateurs ;
- Les communautés et le développement local.

Sous ce prisme, l'emploi du numérique nous amène à nous interroger sur le respect des données personnelles, les conditions de travail respectueuses des Droits de l'Homme, le droit à la déconnexion, le respect et la protection de l'environnement, l'économie circulaire, etc.

(9) La Responsabilité Sociale de l'Entreprise Notariale (RSEN) a été étudiée et conceptualisée dans le rapport du 52^e congrès du Syndicat National des Notaires, congrès qui s'est tenu à Malte du 1^{er} au 4 octobre 2015.

(10) www.developpement-durable.gouv.fr/responsabilite-societale-des-entreprises.

Vue d'ensemble de la norme ISO 26000⁽¹¹⁾ :

Toutefois, cette norme ne contient pas d'exigences mais seulement des lignes directrices. Elle ne donne pas lieu à certification, contrairement à d'autres normes comme ISO 14001 ou ISO 50001, qui sont spécifiques à l'environnement et à l'énergie.

La norme ISO 14001 s'intéresse au management environnemental et donne aux entreprises des outils pratiques pour maîtriser l'impact environnemental de leurs activités. Elle favorise la performance environnementale, recommande une utilisation plus rationnelle des ressources et la réduction des déchets.

Les entreprises titulaires de cette certification instaurent des mesures visant à la protection de l'environnement, avec pour préoccupation constante de les améliorer. Elles démontrent ainsi à leurs interlocuteurs l'intérêt particulier qu'elles portent à l'environnement, soignant au passage leur image.

Quant à la norme ISO 50001, elle a pour objet le management de l'énergie. En d'autres termes, cette norme encourage les économies d'énergie et un meilleur usage de celle-ci. Les atouts financiers de cette bonne gestion complètent opportunément la volonté de faire face au réchauffement climatique.

À l'instar du système de management ISO 14001, envisagé précédemment, ou de la norme ISO 9001, plus répandue dans la profession, la norme ISO 50001 se fonde sur l'amélioration continue. Ces systèmes empruntant des méthodes, des techniques en de nombreux points similaires, le management environnemental et énergétique s'inscrivent logiquement dans une démarche qualité. Ils viennent appuyer et compléter naturellement les efforts d'amélioration du management de la qualité.

Il n'est pas obligatoire d'aller jusqu'à la certification. En effet, il est tout à fait possible de se contenter de mettre en œuvre les systèmes de management de

(11) Issue de la brochure dédiée à la norme ISO 26000 disponible sur le site www.iso.org.

l'environnement et de l'énergie pour bénéficier des avantages qu'ils procurent. Cette mise en place prend tout son sens dans la cadre d'un projet de management de la qualité (ISO 9001).

Par ailleurs, le site de l'ADEME⁽¹²⁾ (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie) est une mine d'or pour toute personne qui s'intéresse au développement durable. Il regorge d'informations et d'outils pour améliorer l'intégration de nos entreprises dans leur environnement.

Il y est notamment présenté le dispositif de labellisation EnVol⁽¹³⁾ (Engagement volontaire de l'entreprise pour l'environnement) pour les entreprises désireuses de mettre en place un système de management environnemental, sans accéder à terme à la certification ISO 14001.

L'ADEME vient également de publier des guides indispensables intitulés « Eco-responsable au bureau »⁽¹⁴⁾ et « La Face cachée du numérique »⁽¹⁵⁾.

Les certifications, les labellisations existantes, ainsi que les démarches volontaires, sont complétées par des dispositions de la loi, contraignantes.

§ II – LE SILLON LÉGISLATIF

Les obligations de traitement des déchets concernent autant le papier (A) que le matériel informatique (B), qui a vocation à remplacer le papier.

A/ Les déchets de papiers de bureau

Le Décret n° 2016-288 du 10 mars 2016 portant diverses dispositions d'adaptation et de simplification dans le domaine de la prévention et de la gestion des déchets a créé de nouvelles obligations environnementales.

Ce décret envisage notamment le sort des déchets de papiers de bureau que sont⁽¹⁶⁾ :

- « - les déchets d'imprimés papiers ;
- les déchets de livres ;
- les déchets de publications de presse ;
- les déchets d'articles de papeterie façonnés ;
- les déchets d'enveloppes et de pochettes postales ;
- les déchets de papiers à usage graphique. »

(12) www.ademe.fr

(13) www.envol-entreprise.fr

(14) <http://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/guide-pratique-ecoresponsable-au-bureau.pdf>.

(15) <http://www.ademe.fr/sites/default/files/assets/documents/guide-pratique-face-cachee-numerique.pdf>.

(16) Article D. 543-285 du Code de l'environnement.

Les producteurs ou détenteurs de déchets de papiers de bureau ont l'obligation de trier à la source ces déchets des autres déchets et d'organiser leur collecte pour permettre leur valorisation.

À défaut de pouvoir procéder à la valorisation de ces déchets par eux-mêmes, les producteurs ou détenteurs de déchets de papiers de bureau cèdent ces déchets à l'exploitant d'une installation de valorisation ou à un intermédiaire assurant une activité de collecte, en vue de leur valorisation.

En contrepartie, ces intermédiaires délivrent chaque année, avant le 31 mars, une attestation mentionnant « *les quantités exprimées en tonnes, la nature des déchets qui leur ont été confiés [ou qu'ils ont collectés séparément] l'année précédente en vue de leur valorisation et leurs destinations de valorisation finale* ». ⁽¹⁷⁾

Dans l'esprit de ces dispositions, le décret ose proposer que cette attestation puisse être délivrée par voie électronique...

Ces obligations entrent en vigueur progressivement, conformément au calendrier énoncé à l'article D543-286 du Code de l'environnement et sont ou seront applicables :

« [...] à compter du 1^{er} juillet 2016, aux administrations publiques de l'État et établissements publics de l'État, sur chacune de leurs implantations regroupant plus de 20 personnes.

...

II. - Pour tous les autres producteurs et détenteurs de déchets de papiers de bureau, les dispositions de la présente sous-section sont applicables :

- à compter du 1^{er} juillet 2016, sur chacune de leurs implantations regroupant plus de 100 personnes ;

- à compter du 1^{er} janvier 2017, sur chacune de leurs implantations regroupant plus de 50 personnes ;

- à compter du 1^{er} janvier 2018, sur chacune de leurs implantations regroupant plus de 20 personnes.

[...] »

Un arrêté de la ministre chargée de l'environnement, en date du 27 avril 2016 ⁽¹⁸⁾, précise les catégories socioprofessionnelles concernées par ces dispositions et inclut les professions libérales.

En adoptant le zéro papier ou en participant à la revalorisation des déchets, nous améliorons notre empreinte énergétique et favorisons la protection de l'environnement.

Toutefois, la raréfaction du papier induit le déploiement du numérique. Les nouvelles technologies employées sont-elles pour autant moins polluantes ?

(17) Article D. 543-284 du Code de l'environnement.

(18) Arrêté du 27 avril 2016 relatif au tri à la source et à la collecte séparée des déchets de papiers de bureau, JORF n° 106 du 7 mai 2016.

B/ Les déchets d'équipements électriques et électroniques

Les équipements électriques et électroniques occupent une place de plus en plus importante dans les entreprises en général, mais aussi dans les entreprises notariales en particulier. Téléphones, fax, photocopieurs, ordinateurs, scanners, tablettes, smartphones, etc., ces instruments nous permettent de réaliser nos tâches quotidiennes et les facilitent. Néanmoins, leur démocratisation, leur propagation, leur renouvellement régulier posent avec acuité la question de la collecte et du recyclage des déchets informatiques et numériques produits.

Comme nous l'avons vu précédemment, la conception des équipements électriques et électroniques peut être plus ou moins polluante selon le type d'énergie employé. Ils contiennent souvent des substances ou composants dangereux pour l'environnement. Il peut s'agir de piles, d'accumulateurs, de gaz à effet de serre, de composants contenant du mercure, de condensateurs pouvant contenir des PCB⁽¹⁹⁾, etc.

Toutefois, leurs composants présentent aussi un fort potentiel de recyclage (métaux, verre, plastiques, etc.).

Quelle est leur durée de vie ? 10 ans, 5 ans, 3 ans ? Difficile à dire, tant les avancées technologiques sont fulgurantes. Ne sont-ils d'ailleurs pas déjà obsolètes lorsqu'ils nous sont livrés ? Que faire des déchets d'équipements électriques et électroniques lorsqu'ils arrivent en fin d'utilisation (différent de la fin de vie de ces équipements) ?

La question des déchets d'équipements électriques et électroniques est traitée au niveau de l'Union européenne, qui détermine les conditions de mise sur le marché des produits et par la suite, la prise en charge des déchets.

La directive 2002/95/CE du 27 janvier 2003 relative à la limitation de l'utilisation de certaines substances dangereuses dans les équipements électriques et électroniques, dite directive RoHS, et la directive 2002/96/CE relative aux déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) ont été revues par les directives 2011/65/UE du 8 juin 2011, dite directive RoHS II, et 2012/19/UE du 4 juillet 2012, dite directive DEEE II.

Transposées en droit interne, ces directives ont encouragé la création d'une filière spécifique à la gestion des déchets d'équipements électriques et électroniques. Cette filière est fondée sur le principe de responsabilité élargie des producteurs de ces équipements, qui constitueront à plus ou moins longue échéance des déchets (article L. 541-10 du Code de l'environnement)⁽²⁰⁾.

Dans le cadre de cette réglementation, il est prévu d'accorder une priorité au réemploi des équipements et de renforcer leur reconditionnement pour les remettre dans leur état initial. Par ailleurs, dans le cas où les distributeurs disposent d'une surface de vente consacrée aux équipements électriques et électroniques d'au moins 400 m², ils ont l'obligation de reprendre, sans obligation d'achat, les petits équipements électriques et électroniques.

(19) Les polychlorobiphényles (PCB) sont des dérivés chimiques chlorés. Depuis 1987, il est proscrit de vendre des appareils contenant des PCB.

(20) Extrait de l'article L. 541-10 du Code de l'environnement : « En application du principe de responsabilité élargie du producteur, il peut être fait obligation aux producteurs, importateurs et distributeurs de ces produits ou des éléments et matériaux entrant dans leur fabrication de pourvoir ou de contribuer à la prévention et à la gestion des déchets qui en proviennent. »

Conformément au principe de responsabilité élargie des producteurs, les producteurs d'équipements électriques et électroniques professionnels sont responsables de l'enlèvement et du traitement des déchets issus de leurs produits. Pour remplir leurs obligations, deux solutions s'offrent aux entreprises informatiques :

- Mettre en place des systèmes individuels attestés ;
- Adhérer à un éco-organisme agréé par les pouvoirs publics.

Pour la période du 1^{er} janvier 2016 au 31 décembre 2021, trois éco-organismes ont été agréés par les pouvoirs publics :

- Ecologic⁽²¹⁾ ;
- Eco-systèmes⁽²²⁾ ;
- Recylum⁽²³⁾.

Les deux premiers permettent la collecte et le recyclage des équipements informatiques, alors que le troisième prend en charge plus particulièrement les lampes, le matériel médical, l'outillage, etc. Nous reviendrons plus en détails sur les deux premiers organismes et les solutions proposées.

S'agissant des déchets de cartouches d'impression, appelées également consommables, ils font l'objet d'un accord-cadre volontaire des acteurs de la filière, prorogé jusqu'en 2018, avant d'être intégrés dans le champ d'application de la directive DEEE II du 4 juillet 2012.

Comme nous avons pu le voir, si les directives, la loi ou les règlements nous incitent à prendre en considération l'environnement, à le protéger, cette démarche peut également être volontaire. Elle se doit d'être volontaire et d'apparaître comme naturelle !

Au-delà des obligations et des sanctions, nous devons dépasser les orientations pour prendre les devants et devenir les précurseurs d'un nouveau modèle de protection de l'environnement en entreprise.

Section II – Une démarche proactive et participative

Dans le quotidien de nos entreprises notariales, nous ne nous attardons pas toujours sur l'impact environnemental de nos habitudes et de nos gestes. Pourtant, des actions simples permettent une meilleure prise en compte de ce qui nous entoure et une amélioration de notre cadre de vie au travail.

Il est possible de mettre en place plusieurs plans d'actions, que ce soit du point de vue des déchets papiers (Paragraphe 1) ou du point de vue du recyclage des équipements informatiques et numériques (Paragraphe 2). Il est vrai que le premier plan d'actions demandera plus d'attention au quotidien, avant de devenir un réflexe, car fort heureusement, nous ne remplaçons pas le parc informatique de nos Études chaque année, bien que de plus en plus régulièrement.

(21) www.ecologic-france.com

(22) www.eco-systemes.fr

(23) www.recylum.com

La mise en place de ces démarches au sein d'une entreprise notariale pourra avoir pour effets bénéfiques de fédérer une équipe et de renforcer la cohésion entre ses membres (Paragraphe 3).

§ 1 – LA COLLECTE ET LE RECYCLAGE DU PAPIER

Facilement recyclable, le papier peut avoir plusieurs vies. Pour organiser et optimiser le recyclage du papier, il faut se départir de nos anciennes (mauvaises ?) habitudes, qui consistent à mettre tous nos déchets dans la même poubelle.

Les gestes à adopter sont simples.

La première mesure à prendre est de mettre à disposition de tous des poubelles différenciées, pour chaque type de déchets :

- Une poubelle pour les ordures dites ménagères. De quels déchets peut-il s'agir dans une Étude de notaire(s) ? On pense ici par exemple aux déchets issus des repas des personnes qui restent sur leur lieu de travail le temps de la pause déjeuner. Si l'office notarial dispose d'une cour ou d'un jardin, il pourrait même y être installé un composteur pour recueillir les déchets organiques ;
- Une poubelle pour les déchets valorisables, les emballages recyclables (papier, carton, plastique, etc.) ;
- Une troisième poubelle pourrait même être consacrée exclusivement au papier, dès lors que sa collecte est distincte des autres déchets recyclables.

Bien entendu, parallèlement à la mise à disposition de plusieurs poubelles individuelles dans les bureaux, il est nécessaire de prévoir des bacs d'une capacité suffisante pour recueillir le contenu de toutes ces poubelles et permettre la collecte des déchets : des bacs classiques pour les ordures ménagères et d'autres bacs réservés au tri.

Effectivement, ces mesures sont d'une très grande simplicité et apparaissent comme évidentes, d'autant plus qu'elles sont de plus en plus mises en œuvre par chacun dans le contexte de nos foyers. Mais sont-elles systématiquement appliquées dans nos entreprises ?

Dès lors que l'on a décidé d'engager une démarche zéro papier, les feuilles de papier broyées, jetées, collectées, peuvent représenter des quantités non négligeables chaque semaine. Un écueil inattendu pourrait mettre à mal vos bonnes intentions. En effet, il n'est pas rare que les collectivités ne puissent répondre à l'intégralité de nos besoins en matière de collecte du papier.

Les quantités de déchets collectées peuvent dépasser rapidement la capacité des bacs réservés au tri sélectif. Les bacs destinés aux ordures ménagères, non recyclables sont d'ailleurs souvent et étonnamment de plus grande capacité que les bacs dédiés au tri sélectif.

Il existe alors de nombreuses solutions proposées par des entreprises spécialisées, dépendant du secteur privé⁽²⁴⁾.

(24) À moins de compléter le ramassage hebdomadaire des bacs par des trajets réguliers jusqu'à la déchetterie la plus proche...

Parmi elles et sans que la liste ne soit exhaustive, on dénombre les sociétés ELISE, LA POSTE ou PAPREC. Pour le recyclage de ces déchets de bureau, les entreprises spécialisées proposent des solutions complètes, soucieuses de la confidentialité du contenu des documents confiés.

Et si au final, la protection de l'environnement et les économies de papier passaient par le zéro papier ? En mettant en place une démarche zéro papier, la question des déchets de papier continuera de se poser, tant que l'on continuera de recevoir du courrier sous cette forme⁽²⁵⁾. Néanmoins, il est possible de limiter fortement les impressions et l'utilisation du papier en instaurant de nouvelles lignes de conduite :

- Signer un maximum d'actes authentiques sous forme électronique ;
- Installer des postes informatiques dotés d'au moins deux écrans ;
- Bannir les échanges par courrier et privilégier l'emploi des courriels ;
- Limiter voire supprimer tout archivage papier des dossiers clôturés.

Ces solutions sont à la portée de tous et supposent d'investir dans des équipements informatiques et électroniques performants. Arrivés en fin de vie, ces outils technologiques ne manqueront toutefois pas de nous interroger sur leur sort et leur recyclage.

§ II – LES DÉCHETS DES ÉQUIPEMENTS INFORMATIQUES ET NUMÉRIQUES

Les lignes qui suivent ont pour modeste ambition d'envisager des alternatives aux méthodes expéditives pouvant être employées pour se défaire des équipements dont nous n'avons plus l'utilité⁽²⁶⁾.

Avant qu'ils ne deviennent des déchets, et même s'ils ne sont plus adaptés à nos besoins professionnels, il est certain que des ordinateurs, du matériel électronique ou des appareils numériques ayant moins de cinq ans pourraient intéresser de nombreuses personnes. En effet, les performances de ces outils suffisent à la plupart des utilisations domestiques.

Ainsi, au moment du renouvellement de tout matériel informatique au sein d'une Étude, plusieurs solutions existent.

La première est de privilégier la réutilisation des équipements devenus obsolètes en les donnant à ses collaborateurs ou à une association. Pour ce faire, il est seulement nécessaire au préalable de demander à un prestataire informatique de réinitialiser, remettre totalement à zéro les équipements concernés.

(25) Certains offices notariaux ont décidé de numériser tout courrier entrant. En fin de compte, on s'aperçoit que le courrier papier d'une journée, pour chaque collaborateur, est de moins en moins important en quantité. Les échanges sont de plus en plus dématérialisés. En sont notamment des illustrations le déploiement du dispositif COMEDEC (COMmunication Electronique des Données de l'État Civil) et le Décret n° 2017-770 du 4 mai 2017 portant obligation pour les notaires d'effectuer par voie électronique leurs dépôts de documents auprès des services chargés de la publicité foncière.

(26) Pensez-vous au disque dur jeté dans une baignoire d'eau avant de rejoindre le reste de l'équipement informatique avec les ordures ménagères ?

La seconde solution consiste à contacter un éco-organisme qui collectera les équipements informatiques et numériques pour les recycler. Parmi ceux agréés par l'État, les éco-organismes Ecologic et Eco-systèmes organisent la collecte voire l'enlèvement au sein des entreprises, puis le recyclage des Déchets d'Équipements Électriques et Electroniques (DEEE)⁽²⁷⁾. Selon les marques, cette prise en charge peut même être gratuite⁽²⁸⁾.

L'organisme à but non lucratif Eco-systèmes propose également des astuces et des coordonnées pour donner, échanger ou recycler les appareils inutilisés.

À titre d'illustration, le fabricant des ordinateurs HP a mis en place un programme de recyclage du matériel informatique, conformément au principe de responsabilité élargie édicté par les directives européennes que nous avons présentées⁽²⁹⁾.

Aussi, à l'occasion du renouvellement d'un équipement, certaines marques ou certains prestataires peuvent procéder à la reprise du matériel usagé et remplacé.

Enfin s'agissant des consommables, autrement dit principalement des cartouches d'encre, certains fabricants ont pu organiser individuellement leur collecte et leur recyclage, alors que d'autres se sont regroupés pour mener à bien ces objectifs.

Notons ici l'existence du consortium CONIBI, dédié au recyclage des consommables d'impression usagés des entreprises⁽³⁰⁾. Créé à l'initiative des principales entreprises de l'informatique et de la bureautique, ce programme a permis la mise en place d'une solution gratuite de collecte des cartouches d'encre usagées.

De nombreuses solutions existent pour favoriser l'intégration de notre espace de travail dans son environnement. Ces préoccupations sont l'affaire de tous au sein de l'entreprise notariale, notaires et collaborateurs.

§ III – UN PROJET D'ENTREPRISE

La prise en compte des questions environnementales au sein d'une entreprise permet de fédérer une équipe de collaborateurs autour d'objectifs et d'insuffler une dynamique collective.

L'amélioration du cadre de vie au travail et l'adoption de nouvelles pratiques en faveur de l'environnement sont l'affaire de tous. Tous les membres d'une Étude, dont les salariés de celle-ci, doivent se situer au cœur de l'organisation d'une démarche environnementale.

Portée par l'équipe dirigeante, une démarche environnementale doit permettre l'implication du personnel à toutes les étapes, de l'élaboration du diagnostic à la mise en œuvre et au suivi des solutions définies.

La fixation d'objectifs, le suivi régulier des actions programmées, la suggestion de pistes d'amélioration, etc., autant de chantiers menés au bénéfice de l'environnement et de l'entreprise certes, mais aussi au profit de chacun.

(27) Les points de collecte sont référencés sur les sites Internet des éco-organismes :

– www.ecologic-france.com ;

– www.eco-systemes.fr.

(28) www.e-dechet.com

(29) <http://www8.hp.com/fr/fr/hp-information/environnement/hardware-recycling.html>.

(30) www.conibi.fr.

Une démarche environnementale rassemblera tous les acteurs de l'entreprise notariale autour de valeurs communes, contribuera à l'amélioration des conditions de travail et diffusera une image positive de l'entreprise en son sein mais aussi à l'extérieur.

➡ Vers l'autonomie énergétique

L'actualité est nourrie par des aventures mettant en avant l'utilisation des énergies propres, respectueuses de l'environnement.

Présentation de deux projets emblématiques :

Solar Impulse⁽³¹⁾

Le projet baptisé Solar Impulse a permis à deux pionniers, Bertrand Piccard et André Borschberg, de réaliser un tour du Monde au moyen d'un avion propulsé exclusivement par l'énergie solaire.

Partie des Emirats Arabes Unis le 9 mars 2015, l'expédition a rejoint son point de départ le 26 juillet 2016, bouclant ainsi un périple autour du Monde de 23 jours de vol effectifs et de près de 40 000 kilomètres.

L'avion a volé de jour comme de nuit, au moyen de batteries alimentées par l'énergie solaire, captée par des cellules photovoltaïques situées sur ses ailes.

Cet exploit technologique et humain démontre qu'il est possible de voyager grâce aux énergies renouvelables, sans émettre de pollution. Plus largement, il permet d'entrevoir de nombreuses applications d'avenir.

Dans la lignée de cette aventure, le projet Energy Observer lance le défi de parcourir les mers et les océans de la Terre sans émettre de gaz à effet de serre, ni particules fines.

Energy Observer

Portée par Victorien Erussard et Jérôme Delafosse, l'équipe constituée autour de ce projet a conçu un bateau propulsé à l'hydrogène et aux énergies renouvelables (énergies solaire et éolienne). Ancien bateau de course reconverti, le navire est autonome en énergie « grâce à la mixité énergétique et la production décarbonée d'hydrogène à partir de l'eau de mer ». ⁽³²⁾

(31) www.solarimpulse.com.

(32) www.energy-observer.org.

L'expédition qui s'élancera courant juin 2017, pour une durée prévue de six années, aura pour mission, à travers 50 pays, de :

- Tester les technologies employées pour développer et démocratiser leur utilisation ;
- Promouvoir les solutions durables ;
- Démontrer que la transition énergétique est réalisable.

Ces expériences, ces premières ouvrent des perspectives qui doivent donner lieu à des applications multiples.

À l'instar de la maison autonome en énergie, il est possible d'envisager à plus ou moins longue échéance des bâtiments auto-suffisants énergétiquement et par là-même, des offices notariaux autonomes et neutres en émissions de pollution et de gaz à effet de serre.

SOUS-TITRE VI

Le plan national d'action

À l'initiative du Conseil Supérieur du Notariat (CSN), la profession a mis sur pied le Plan National d'Action (PNA) dont un des sujets concerne le Zéro Papier dans les études.

Un certain nombre de chambres et conseils régionaux ont choisi comme axe d'action la suppression du support papier affichant donc clairement que pour eux il s'agit d'un enjeu du 21^e siècle.

Nous ne pouvons donc que nous conforter dans le choix de notre thème de congrès JN 2017, ce d'autant plus que notre sujet avait été arrêté bien avant la mise en place du PNA, confirmant donc que les idées de MJN restent toujours avant-gardistes sans être pour autant décalées !

Néanmoins, à l'heure où nous écrivons ce rapport, les résultats de l'action Zéro Papier ne semblent pas pertinents, la profession n'ayant pas pu encore créer et mettre en place les outils attendus par l'ensemble des confrères.

Et d'ailleurs de quels outils ont-ils besoin pour aller de l'avant ?

La question n'a peut-être pas été posée en ces termes, car si tel avait été le cas, la réponse aurait été simple : les études sont à ce jour toutes, ou presque, équipées du matériel permettant d'aller vers le Zéro Papier.

En effet, ainsi que nous l'avons déjà évoqué ci-dessus, les copieurs nouvelles générations permettent tous la numérisation des documents papier !

Bien évidemment, les scanners adossés à des logiciels performants assurent une qualité de numérisation optimale.

Pour autant, bien que généralement correctement équipées, donc dotées des outils suffisants, nos études ont de la peine à franchir le pas du Zéro Papier, arguant

régulièrement de l'absence d'intérêt véritable pour l'office. Il est souvent mis en avant une perte de temps inutile considérant que le document papier est utilisé une fois et que donc nul besoin de le numériser.

Ceux qui tiennent ce genre de discours n'ont certainement jamais suivi le cheminement d'un document papier au sein de leur étude, sinon ils se seraient aperçus que le papier est déplacé au moins quatre fois si ce n'est plus pendant la gestion du dossier : à l'arrivée à l'étude, à la rédaction de l'acte, à la signature de l'acte et à l'archivage de l'acte.

Pour aller plus loin, ne faut-il pas s'élever un peu et passer de l'acte au client et réfléchir alors à une nouvelle relation avec ce dernier, le plaçant au centre de l'organisation ?

Ce thème également développé par PNA ne peut donc pas, à notre avis, être déconnecté du Zéro Papier.

C'est parce que nous organiserons nos études autour de la relation client, que nous découvrirons tous les outils déjà à notre disposition.

Le client nous pousse déjà lui aussi vers la dématérialisation.

Quel notaire n'a pas déjà été confronté à ces questions :

« Maître, j'ai fait sur une clé USB un tableau Excel reprenant les investissements effectués avec mes fonds propres pendant la communauté, je peux vous la confier ? »

« Je ne vais pas pouvoir venir au rendez-vous que vous m'avez fixé, peut-on faire un Skype ? »

Et quel notaire n'a jamais reçu les documents des clients adressés par courriel, poussant donc véritablement la question du Zéro Papier vers la relation numérique avec le client.

TITRE II

DE NOUVEAUX OUTILS

De nouveaux et nombreux outils numériques sont à ce jour à notre disposition, sans parfois s'en apercevoir et s'en rendre compte, tellement le catalogue de ces derniers s'enrichit tous les jours !

Ils sont venus supplanter le matériel notamment mécanographique qui existait il y a encore peu de temps dans nos offices.

En effet à ce jour nous sommes encore nombreux à être entrés dans « le notariat du 20^e siècle » avec la machine à écrire, la paire de ciseaux, le « blanco », le scotch et le papier carbone !

Les plus jeunes d'entre nous n'ont connu que l'ordinateur et son clavier et ne mesurent pas forcément l'évolution des années 1990-2000.

Mais les prouesses de la technique nous font réfléchir aujourd'hui à d'autres évolutions, dont certaines sont déjà dans nos études ou aux portes de celles-ci.

Les écrans tactiles, avec clavier intégrés, les logiciels de reconnaissance vocale tels que « VDictation », « Siri » ..., les stylets intégrant la reconnaissance d'écriture, sont certes peu utilisés mais sont déjà parfaitement au point.

Bien évidemment le futur nous réserve encore d'autres pistes d'amélioration technique et on peut penser qu'à terme les tâches anciennement réservées aux rédacteurs, qui les empêchaient d'ailleurs de se recentrer sur le cœur du métier, puissent être entièrement réalisées par une machine de type « Watson ».

Le rédacteur retrouverait alors son rôle de concepteur du contrat en se focalisant alors sur la sécurité et l'efficacité juridique de celui-ci.

Pour autant, il est impératif de ne pas se laisser dépasser alors par l'ordinateur doté de l'intelligence artificielle mais bien au contraire de pouvoir maîtriser celle-ci ; à défaut la machine pourrait prendre le pas sur l'humain !...

Ce dernier scénario, digne de film de science-fiction, ne doit pas être réalisé et il nous appartient, toutes et tous, d'éviter que cela n'arrive en nous mettant dans nos études à la page des dernières nouveautés techniques et informatiques.

Le rédacteur juriste par essence ne doit-il pas également être ingénieur informatique ?

Un vœu pourrait peut-être consister à revoir la formation du notaire du 21^e siècle en intégrant un module informatique.

CHAPITRE I

LISTE NON EXHAUSTIVE DES OUTILS TECHNOLOGIQUES (LA DIVERSITÉ TECHNOLOGIQUE)

Section I – Indispensables au notaire

Sous-section I – *Le poste de travail avec double écran*

§ I – LE POSTE DE TRAVAIL

A/ Unité fixe

Nos offices sont aujourd'hui, pour la plupart, organisés en réseau⁽³³⁾, avec des postes de travail avec un ou plusieurs écrans et un serveur.

Mais le rythme du renouvellement du parc informatique s'accélère. En effet, nous sommes confrontés à une stratégie mise en place par les entreprises qui planifient « la mort prématurée » de leurs produits, nous obligeant à en acheter de nouveaux.

Cela s'appelle l'obsolescence programmée ou planifiée.

Certains produits sont prévus pour ne plus fonctionner ou être passés de mode après un certain temps d'utilisation afin de forcer le consommateur à les remplacer.

Cette obsolescence programmée est à deux niveaux, l'un technique⁽³⁴⁾ (produit moins solides, produits indémontables, irréparables à cause de pièces de rechange indisponibles, introuvables, ou très coûteuses), l'autre esthétique (produit obsolète avant même qu'il soit hors d'usage en modifiant ou ajoutant des fonctionnalités par exemple).

(33) Voir les travaux de 63^e Session de l'Assemblée de Liaison – Décembre 2012 – 2^e partie comprendre la technique informatique pour mieux décider.

(34) L'ADEME (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie – <http://www.ademe.fr/>) avait révélé en 2007 que seulement 44 % des appareils électroniques qui tombent en panne étaient réparés. L'agence agit dans le cadre du programme national de prévention des déchets 2014-2020 qui a pour ambition de rompre la corrélation entre production de déchets et croissance économique et démographique. Et l'un des treize axes du programme est l'augmentation de la durée de vie des produits et lutter contre l'obsolescence programmée.

B/ Station d'accueil

Certains préféreront conserver leur ordinateur portable au bureau. Le principe de pouvoir utiliser le portable n'importe où (travail, maison, chez des clients) fait de nombreux adeptes mais il permet difficilement un travail prolongé en tant qu'ordinateur de bureau.

Or, la station d'accueil, permet de transformer rapidement un portable en un ordinateur de bureau complet avec, si on le souhaite, un moniteur de grande taille, un vrai clavier, une souris et tout autre périphérique.

Cela évite d'avoir plusieurs machines à sa disposition.

C/ La tablette

La tablette tactile a révolutionné l'informatique. On l'utilise pour regarder ses e-mails, films, photos et naviguer sur Internet.

Elle est toujours allumée, il suffit de la toucher lorsqu'elle est en veille pour qu'elle soit opérationnelle.

Elle est peu encombrante et peut donc être emportée partout.

Elle permet de prendre des notes, jouer, de lire la presse, d'écouter de la musique, de lire des romans, afficher les réseaux sociaux, etc.

La tablette tactile fonctionne sous Android ou sous iOS, les systèmes mobiles de Google et Apple. Il s'agit de systèmes d'exploitation pensés initialement pour la tablette.

L'utilisation dans nos offices est aujourd'hui peu répandue. Elle remplace déjà, chez certains, grâce au stylet associé, le cahier de note lors des rendez-vous. En effet il est très pratique de résumer les consultations des clients dans un fichier chronologique. Les notes pourront être retrouvées en un simple clic (en utilisant le nom du client ou sa date de dernier rendez-vous). Mieux encore, les notes seront rattachées à la fiche du client. Les notes ou schémas, au choix du notaire, pourront également être envoyées par courrier électronique au lieu et place de la copie du cahier de note.

D/ Le PC hybride

Le PC hybride est un PC portable dont le clavier est détachable.

Il utilise un système d'exploitation d'ordinateur de bureau assorti de gestes intuitifs sur l'écran tactile (pour partager l'écran entre deux applications par exemple).

Très souple à l'usage, il dispose d'un port USB, d'une sortie vidéo et d'un lecteur de carte micro SD pour étendre sa mémoire,

Le PC hybride est aujourd'hui plus productif que la tablette avec un choix plus grand de logiciels. Il peut être associé à un clavier intelligent détachable qui offre une expérience quasiment similaire à celle d'un ordinateur portable.

§ II – LES DEUX ÉCRANS DE TRAVAIL

Aujourd'hui le poste de travail ne s'envisage plus avec un écran mais avec deux. Utiliser le mode deux écrans c'est l'adopter. Travailler sur deux écrans c'est plus pratique, plus rapide et donc plus productif.

Pour le collaborateur, l'écran principal permet la rédaction et le second sera utilisé pour consulter les documents, les pages web, sa messagerie, son agenda... sans avoir à réduire ou agrandir les fenêtres sans arrêt pour accéder à divers contenus.

Au cours d'une signature la lecture de l'acte authentique électronique se fera grâce au bureau étendu. Les clients visualisent l'acte sur un écran et le notaire pourra laisser sa messagerie ou son agenda ou même le dossier du client ouvert sur son autre écran sans que cela puisse être vu. Ce mode de lecture permet le strict respect de la confidentialité et du secret professionnel.

Combien de fois ai-je expliqué à mes confrères qui ne travaillaient pas en bureau étendu, de fermer leur messagerie car les infos bulles arrivaient pendant la lecture de l'acte.

On peut choisir la façon dont l'affichage sera effectué soit :

- deux affichages totalement identiques (pour une présentation par exemple) ;
- un bureau étendu à gauche ou à droite suivant l'endroit où vous avez placé votre second écran.

Cette gestion est aisée depuis Windows 7, Windows 8.1 et Windows 10.

Pour que le confort soit maximal, il y a lieu d'utiliser des écrans identiques ou du moins, similaires. Il faut coupler des écrans de même grandeur et de même résolution pour que le passage d'un écran à l'autre soit agréable.

Il faudra pour ce faire vérifier que la carte graphique de l'ordinateur dispose bien de plusieurs connecteurs afin de pouvoir y brancher plusieurs écrans. Cela vaut aussi pour les ordinateurs portables qui disposent généralement d'une sortie vidéo, on pourra aisément ajouter un écran à côté afin de travailler plus confortablement sur deux écrans.

§ III – TROIS ÉCRANS

A/ Un écran pour les clients

I/ À l'Étude

Cela permet de partager les notes ou les calculs de frais et droits au cours d'un rendez-vous ou de projeter l'acte authentique électronique au cours d'un rendez-vous de signature...

La visualisation par le client se fera sur un écran dédié avec l'affichage « bureau étendu ».

Pour projeter l'écran de l'ordinateur ou de la tablette sur des télévisions ou vidéoprojecteurs, la connectique se fera la plupart du temps en filaire au bureau.

Elle pourrait être faite également en mobilité grâce à la technologie Miracast.

En effet, si le PC exécute Windows 8.1 ou Windows RT 8.1 et que l'écran sans fil prend en charge Miracast, on peut ajouter l'écran sans fil au PC pour établir une connexion et commencer la projection. Mais l'interface CISCO utilisée par Ballade ne permet pas encore à ces deux technologies d'évoluer ensemble.

L'utilisation sera pour les notaires ou les collaborateurs habilités qui feront visualiser aux clients l'acte authentique électronique sur le troisième écran avec un affichage identique au second qui lui-même est affiché en bureau étendu.

II/ En mobilité

Chez le client, en mobilité, nous avons deux solutions.

Soit nous servir du poste de télévision du client, soit d'un vidéoprojecteur connecté.

B/ Troisième écran pour le collaborateur

Pour l'accueil physique et téléphonique le confort apporté par le triple écran est indéniable.

Le troisième écran affiche le couplage de la téléphonie et l'informatique (CTI) qui permet de brancher le standard téléphonique sur le réseau informatique.

Le CTI permet l'affichage sur cet écran, des fiches clients qui s'ouvrent automatiquement avec la reconnaissance du numéro de téléphone, d'où un gain de temps sur la recherche du dossier en cours et le collaborateur en charge.

Il permet aussi la composition automatique du numéro à partir d'une liste d'adresse, de sauver d'un simple clic, dans la messagerie de votre ordinateur, le numéro et le nom de la personne qui a appelé par téléphone.

Les télécopies sont reçues directement sur l'ordinateur et adressées par messagerie au collaborateur et au notaire concerné.

Les messages vocaux pourront être laissés sur la messagerie et un email sera adressé à la personne en charge de l'accueil si un appelant n'a pas réussi à la joindre.

Le CTI permet aussi de faire des statistiques d'appels.

Sous-section II – *Le scanner*

Apparu il y a quelques années, il était utile pour scanner des pièces que nous souhaitions joindre dans nos emails ; puis l'acte authentique électronique a peu à peu entraîné nos offices dans l'ère du numérique.

Aujourd'hui il remplace l'imprimante. Le scanner va compléter le logiciel. Il permet de numériser, compresser, nommer et classer les documents très rapidement dans le logiciel de rédaction d'actes.

Dans la procédure de la signature électronique la numérisation des annexes est très importante et grâce à des outils performants elle est rapide et de qualité.

L'usage organisé du scanner, c'est moins de papier. Il va permettre aux offices un gain de temps et de place considérable. Mais son utilisation doit être systématique et méthodique.

Une solution permet, en mobilité, de pouvoir scanner les documents fournis par le client sans avoir à les transporter à l'étude. Lesdits documents seront scannés et intégrés au dossier immédiatement.

Une réponse ministérielle en date du 18 juin 2013 rappelle que la copie peut avoir une valeur probante autonome si le titre original n'a pas été conservé, sous réserve qu'elle en soit « la reproduction non seulement fidèle mais aussi durable ».

L'ordonnance n° 201-131 du 10 février 2016 en son article 4 a modifié l'article 1379 du Code Civil en ce sens que : *La copie fiable a la même force probante que l'original. La fiabilité est laissée à l'appréciation du juge. Néanmoins est réputée fiable la copie exécutoire ou authentique d'un écrit authentique.*

Est présumée fiable jusqu'à preuve du contraire toute copie résultant d'une reproduction à l'identique de la forme et du contenu de l'acte, et dont l'intégrité est garantie dans le temps par un procédé conforme à des conditions fixées par décret en Conseil d'État.

Si l'original subsiste, sa présentation peut toujours être exigée.

Le décret du 26 novembre 1971 relatif aux actes établis par les notaires a été modifié tenant compte de l'évolution des nouvelles technologies – acte sur support électronique – tout en respectant les exigences propres aux actes authentiques.

Ainsi, il en résulte que : « les notaires satisfont à leurs obligations de conservation des actes en numérisant, dans le respect des conditions de sécurité prévues par le décret, les pièces annexes indissociablement liées à l'acte authentique électronique auquel elles se rapportent ».⁽³⁵⁾

Voir dans le même sens les articles 1174 et suivants du Code civil dans leur rédaction issue de l'Ordonnance du 10 février 2016.

(35) Voir également à ce sujet la proposition numéro 4 « Gérer les annexes d'un acte authentique électronique » formulée par le 111^e Congrès des Notaires de France.

➡ Focus

Question n° 18235 – de M. Sébastien Huyghe (Union pour un Mouvement Populaire – Nord)

Texte de la question

M. Sébastien Huyghe appelle l'attention de Mme la Garde des Sceaux, Ministre de la Justice, sur l'article 22 du décret n° 71-941 du 26 novembre 1971 modifié, aux termes duquel l'acte authentique sur support électronique et ses annexes forment un tout indissociable. Ce texte prévoit en effet que « les pièces annexées sont indissociablement liées à l'acte auquel elles se rapportent. La signature électronique du notaire en fin d'acte vaut également pour ses annexes ». Il lui demande si, par la numérisation des annexes, le notaire a parfaitement répondu à ses obligations, et s'il peut, par conséquent, ne pas conserver les supports papier.

Texte de la réponse

En droit commun, il résulte de l'article 1348, alinéa 2 du code civil que la copie peut avoir une valeur probante autonome si le titre original n'a pas été conservé, sous réserve qu'elle en soit « la reproduction non seulement fidèle mais aussi durable ». Le décret n° 71-941 du 26 novembre 1971 relatif aux actes établis par les notaires a été modifié pour tenir compte de l'évolution des nouvelles technologies tout en respectant les exigences propres aux actes authentiques. L'article 37 de ce décret autorise les notaires à transférer sur support électronique un document établi originellement sur support papier, et notamment les annexes d'un acte authentique, « dans des conditions garantissant sa reproduction à l'identique ». En outre, l'article 22 de ce texte prévoit que : « Lorsque l'acte est établi sur support électronique, les pièces annexées sont indissociablement liées à l'acte auquel elles se rapportent. La signature électronique du notaire en fin d'acte vaut également pour ses annexes ». Enfin, l'article 28 prévoit notamment que l'acte établi sur support électronique doit être conservé dans des conditions de nature à en préserver l'intégrité et la lisibilité et qu'il est enregistré pour sa conservation dans un minutier central dès son établissement par le notaire instrumentaire. Il résulte de la combinaison de ces dispositions que les notaires satisfont à leurs obligations de conservation des actes en numérisant, dans le respect des conditions de sécurité prévues par le décret, les pièces annexes indissociablement liées à l'acte authentique électronique auquel elles se rapportent.

Sous-section III – *L'acte authentique électronique*

§ 1 – *L'ACTE SUR SUPPORT ÉLECTRONIQUE*

Le notariat à l'initiative du Conseil Supérieur de Notariat s'est très vite inscrit dans une démarche de modernité et le pas décisif vers le zéro papier fut le lancement de l'acte authentique électronique qui affirmait le principe de cette révolution numérique tant au point de vue de l'évolution technologique que du bouleversement des pratiques.

Le premier acte électronique fut signé le 28 octobre 2008, au siège du Conseil Supérieur du Notariat, en présence de Madame Rachida Dati, Garde des Sceaux. Cette nouvelle technique renforçant le fondement de notre profession qu'est l'authenticité, en effet grâce à l'informatique, le fichier une fois signé par les parties et verrouillé par la signature du notaire grâce à sa clé REAL. Il ne peut alors plus être modifié, il est enregistré pour 75 ans au MICEN (Minutier Central Electronique des Notaires de France). L'étude qui a déposé un acte pourra pendant cette durée en récupérer instantanément une copie. Le notaire se trouve ainsi déchargé de la gestion de ses minutes tant pour l'organisation, la responsabilité de cet archivage mais également pour le coût de cette obligation légale. L'ADSN, qui est en charge de ce fichier national, veille à sa sécurité informatique que ce soit contre les risques d'intrusion, de piratage ou d'obsolescence, intégrant le développement du volume de mémoire nécessaire à la conservation des millions d'actes déposés. Les fichiers sont dupliqués sur plusieurs sites de sauvegarde et devront pouvoir toujours être lus par le dépositaire malgré l'évolution de ses propres matériels et logiciels.

La réussite de l'acte électronique est désormais incontestable et sa généralisation irréversible et adoptée par la majorité des notaires avec le concours des collaborateurs qui y ont très vite adhéré. Les clients ont dès le départ été séduits par ce nouveau procédé technologique qui simplifie la signature de l'acte et véhicule une image de modernité de la profession. Cette rapidité de signature de l'acte bien que celui-ci soit devenu de plus en plus important et dépasse très souvent les cent pages compte-tenu de la multiplication des documents annexés à l'acte. Cette simplification de l'étape de signature permet de dégager du temps pendant le rendez-vous pour évoquer avec les clients d'autres points. Immédiatement après le rendez-vous il peut être adressé par mail à toutes les parties à l'acte ou intervenant une copie de l'acte signé.

La signature peut se faire en mobilité à l'extérieur de l'étude à la condition d'avoir un réseau suffisant, à défaut il peut être envisagé de se connecter sur la box du client.

La signature à distance grâce à la visioconférence est la dernière étape du développement de l'AAE qui permet d'éviter des déplacements et génère également un gain de temps et simplifie la prise de rendez-vous. Il suffit juste que les deux études aient adopté ces technologies.

§ II – LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE

La signature, marque d'autorité, de revendication ou d'engagement, de propriété⁽³⁶⁾, existe depuis très longtemps. Elle apparaît sur les cartouches des pharaons sur les bâtiments d'Égypte, sur les bagues des anciens Romains qui portaient les sceaux.

Une signature suppose :

- Un individu : le signataire, agissant en son nom propre ou en qualité de représentant ;
- Un support à signer ;
- Un instrument d'écriture ;
- Un geste.

La signature électronique suppose aussi ces quatre éléments. L'instrument de signature sera la carte à puce, la clé USB ou le magasin logiciel⁽³⁷⁾ support du certificat et un « secret » tenu par le signataire seul : le code de déblocage de sa clé privée sur le support du certificat « code PIN⁽³⁸⁾ ».

Le stylet a remplacé le stylo.

L'article 2 du décret n° 2001-272 du 30/03/2001, modifié par le décret n° 2002-535 du 18/04/2002, dispose « *La fiabilité d'un procédé de signature électronique est présumée jusqu'à preuve contraire lorsque ce procédé met en œuvre une signature électronique sécurisée, établie grâce à un dispositif sécurisé de création de signature électronique et que la vérification de cette signature repose sur l'utilisation d'un certificat électronique qualifié.* »

L'article 1367 du Code civil définit la signature électronique « *La signature nécessaire à la perfection d'un acte juridique identifie son auteur. Elle manifeste son consentement aux obligations qui découlent de cet acte. Quand elle est apposée par un officier public, elle confère l'authenticité à l'acte.* »

Lorsqu'elle est électronique, elle consiste en l'usage d'un procédé fiable d'identification garantissant son lien avec l'acte auquel elle s'attache. La fiabilité de ce procédé est présumée, jusqu'à preuve contraire, lorsque la signature électronique est créée, l'identité du signataire assurée et l'intégrité de l'acte garantie, dans des conditions fixées par décret en Conseil d'État. »

Le premier alinéa porte sur la signature en général et ne fait pas de distinction entre la signature manuscrite ou électronique. Elle emporte le consentement du signataire sur les termes du document signé. Elle permet aussi de garantir la provenance et l'intégrité du document.

(36) Michel-Ange a 24 ans lorsqu'il sculpte la Piéta, réalisée à la demande d'un cardinal. Cette sculpture exceptionnelle qui représente la Vierge tenant dans ses bras son fils Jésus après la descente de la croix, taillée dans un bloc de marbre unique n'était pourtant pas signée. Le célèbre artiste n'apposa sa signature que quelques années après. Blessé après avoir surpris une conversation entre deux visiteurs qui déclaraient que l'auteur de la Pietà était un certain Gobbo le Milanais, il sculpte toute une nuit un bandeau sur la poitrine de la Vierge sur lequel il grave « MICHAL.AGELUS BONAROTUS FLORENT. FACIEBAT » (Michel-Ange Buonarroti le Florentin l'a fait).

(37) Windows stocke localement un certificat sur l'ordinateur ou le périphérique qui l'a demandé ou, dans le cas d'un utilisateur, sur l'ordinateur ou le périphérique utilisé pour le demander. L'emplacement de stockage est appelé : Magasin de certificat ou de logiciel.

(38) Personal Identification Number.

Sous-section IV – *Le Smartphone*

Hier fixe sur nos bureaux, aujourd’hui le téléphone est mobile et à fonctions multiples.

Le téléphone portable est devenu un téléphone intelligent appelé un smartphone.

Qu’est-ce qu’un smartphone ? Un smartphone désigne un téléphone portable multifonctions qui a la capacité de naviguer sur Internet, lire des musiques et des films, équipé d’une puce GPS, d’un écran tactile, qui peut évoluer avec le temps à l’aide de mises à jour, et qui a la capacité de télécharger et installer de nouvelles applications.

Ses indispensables fonctionnalités pour un gain de temps, il nous permet de :

- Communiquer : téléphoner, envoyer et recevoir des sms⁽³⁹⁾, des courriers électroniques, rester en contact et être présents sur la toile grâce aux réseaux sociaux tels que Facebook, Twitter, LinkedIn... ;
- Gérer notre temps en nous permettant de consulter nos rendez-vous à venir, réserver nos billets de train, d’avion, hôtel ;
- Regarder et surtout prendre des photos ou des vidéos et pour les visites ou évaluations de biens il remplace le traditionnel appareil photo ;
- Naviguer sur Internet comme depuis notre ordinateur ;
- Trouver facilement sa route grâce au GPS⁽⁴⁰⁾ ;
- Répondre rapidement aux questions concernant les taux, ou le calcul du montant des échéances d’un prêt grâce à diverses applications comme l’AppBox ;
- Lire la documentation juridique en un clic lors de déplacement ;
- Scanner des documents ;
- Écouter de la musique.

Le smartphone est aussi évolutif et se mettra à jour régulièrement pour proposer de nouvelles fonctionnalités.

Un véritable compagnon, l’extension de la main, constamment connecté à Internet, relié au monde en temps réel et il peut nous faire gagner énormément de temps dans la vie de tous les jours.

Il est particulièrement intéressant de pouvoir synchroniser toutes nos données avec notre ordinateur (agenda et contacts, données personnelles comme les musiques, vidéos, photos..., les applications).

Quelques chiffres⁽⁴¹⁾ :

- **94** % des adultes possèdent un téléphone mobile ;
- **62** % un smartphone ;
- **74** % un ordinateur ;
- **32** % une tablette ;

(39) Short Message System.

(40) Global Positioning System.

(41) Étude annuelle de l’agence We are social publiée fin janvier 2016.

- 3 % une liseuse ;
- 1 % un objet connecté.

Autres chiffres...

- 30 % des internautes français utilisent des applications de messagerie sur mobile ;
- 23 % des internautes regardent des vidéos sur mobile ;
- 64 % des internautes ont acheté un produit sur Internet (pour le mois de janvier 2016) ;
- 16 % des internautes ont acheté un produit via mobile (pour le mois de janvier 2016).

Le smartphone du futur ne ressemblera à aucun autre smartphone actuel, c'est la vision de Philippe Starck et Jérôme Olivet, deux designers français. En effet, ils ont livré pour Thomson une vision du smartphone de demain qui tranche avec les canons présidant l'industrie aujourd'hui.

Le concept a été publié fin janvier 2017 sur le site américain Dezeen.

Intitulé Alo, le concept élude la plupart des attributs de nos smartphones actuels. Plus de silhouette rectangulaire. Alo prend la forme d'une chrysalide translucide. Moulé dans l'aluminium, il est recouvert d'une enveloppe gélatineuse qui vibre ou dégage de la chaleur en cas de notification. Avec un projecteur d'hologrammes en trois dimensions.

Misant sur la démocratisation de l'intelligence artificielle, Alo est équipé d'un assistant personnel capable de répondre à des requêtes formulées en langage naturel et d'effectuer tout type d'actions.

Alo n'a plus d'écran. Il projette des hologrammes en trois dimensions grâce à une caméra pour lire les messages et les vidéos.

Sous-section V – *La Visioconférence*

La visioconférence se définit comme un moyen de communication visuel. Très prisée par les entreprises modernes, le Notariat a choisi de la promouvoir avec le développement de l'acte à distance.

Le téléphone et les mails c'est bien. Avec l'image c'est mieux.

Ce système offre de nombreux avantages. Durant les réunions, il n'est plus impératif que les membres soient présents. En déplacement, vous pourrez aisément assister, en direct, à n'importe quelle conférence. Plus de problème géographique. La visioconférence se révèle être un gain de temps considérable.

Elle sert pour des consultations, pour la formation et maintenant pour la signature de l'acte à distance.

Une visioconférence peut être réalisée entre plusieurs personnes sur des sites très différents grâce à un matériel performant. En évitant les trajets nous allons dégager un temps considérable et les intervenants sont plus réceptifs et attentifs à la conversation.

L'économie est réalisée à plusieurs niveaux, les frais de transports, d'hébergement et de restauration. Les risques de retard, d'accident, la fatigue.

En effet, notaire en Provence vous devez vous rendre en Savoie pour deux heures de rendez-vous. Afin de fixer le rendez-vous il faut prendre en compte les deux heures nécessaires, mais également penser aux heures perdues dans le trajet. Pour un rendez-vous de deux heures vous devrez sacrifier une journée si ce n'est pas plus en fonction des divers paramètres comme l'éloignement, la météo ...

Elle permet de se concentrer sur l'objet de la réunion virtuelle et ainsi, d'aller plus vite dans la prise de décision. Cela permet de gagner en efficacité.

Les réunions classiques sont souvent plus longues que prévues. Essentiellement pour des raisons de transports, un interlocuteur peut être retardé par son transport ou par des difficultés à trouver un stationnement ou encore par un embouteillage et la réunion de 10 h 00 commencera souvent à 10 h 20.

Avec la visioconférence ce genre de problème n'existe pas puisqu'il n'y a pas de déplacement.

La sécurité devra être maximale lors de réunions en visioconférence car elles peuvent engendrer un échange d'informations et visualisation de documents confidentiels. Cette sécurité nous est apportée par le réseau réel 3.

La visioconférence joue un rôle indubitable dans la protection de l'environnement, car les déplacements divers (voiture, avion, moto...) sont réduits et minimisent, par conséquent, l'émission de CO2.

Le support de communication (internet haut débit, logiciel, micro, webcam...) est l'inconvénient majeur de la visioconférence.

Un autre inconvénient résidera dans son coût encore élevé. En effet, la visioconférence nécessite de posséder une connexion internet pour accéder au logiciel ou à l'interface de visioconférence. De plus, il est impératif de se munir d'une webcam et d'un micro pour pouvoir échanger.

Mais la visioconférence ne permet pas de retranscrire le contact humain qu'offre une réunion physique.

Pour les clients éloignés de leur notaire, la profession a décidé à partir de 2016 de développer la visioconférence pour les rapprocher de leur étude. La visioconférence peut être un outil pour la mise au point d'un dossier où des documents peuvent être présentés à l'écran, puis adressés par mail. Elle peut être utilisée pour des consultations juridiques dont le règlement peut avoir lieu par carte de paiement et la facture peut également être dématérialisée et envoyée par mail au client.

La visioconférence permet à une partie éloignée de participer à un rendez-vous notamment en matière de succession où les héritiers ne sont pas sur place et souhaitent assister au rendez-vous de façon à mieux comprendre ce qui est expliqué par le notaire aux héritiers présents qui quelquefois ont du mal à expliquer tout ce qui a été évoqué lors du rendez-vous et pouvait alors occasionner des malentendus entre héritiers.

Un client qui a donné une procuration pour un acte peut malgré tout participer à ce rendez-vous et échanger avec les autres parties. Cette présence virtuelle maintient la relation humaine entre les parties.

Le zéro papier favorisant le télétravail, la visioconférence peut permettre de maintenir la présence et le contact avec le collaborateur qui travaille depuis son domicile et éviter qu'il se sente un peu à l'écart de l'étude, rien n'empêchant de le faire intervenir lors du rendez-vous d'un dossier qu'il suit.

Elle peut aussi permettre de faire des réunions à distance sans avoir à imprimer à chacun des participants l'ordre du jour, les documents de travail et le compte-rendu, chacun ayant un accès à tous ces éléments en permanence sur son ordinateur pourra ainsi les classer, les archiver les consulter beaucoup plus facilement que lorsqu'ils étaient papier.

La visioconférence peut aussi permettre des formations dont la durée pourra être plus courte mais plus fréquente et donc plus efficace. En effet il n'y aura plus besoin de prévoir une journée ou une demi-journée de façon à amortir le temps du trajet et de l'installation. Le support de cours ne sera bien sûr plus papier mais sera dématérialisé permettant son archivage immédiat et sa consultation future beaucoup plus facilement.

La visioconférence va également permettre de supprimer du papier. Ainsi il n'y aura plus besoin d'éditer autant d'exemplaires que de participants à une réunion, chacun aura les éléments sur son propre ordinateur, les verra se modifier et la version finale pourra être, à la fin de la réunion, diffusée à l'ensemble des participants par mail.

De même l'acte authentique électronique à distance en visio permet de réduire le papier. La lecture de l'acte projeté sur un écran a rendu le rendez-vous plus participatif, le client se sent plus concerné et suit davantage. Il convient toutefois d'adapter l'organisation de la salle de signature de façon à ce qu'aucun participant ne tourne le dos à l'écran, ni à la caméra. Pour éviter les contre-jours, il faut éviter que la caméra et les écrans soient face à une fenêtre. Les écrans doivent être proportionnés par rapport à la taille de la table et son éloignement. La caméra doit de préférence être positionnée une vingtaine de centimètres au-dessus de la table. Il est possible de diriger la caméra de façon à faire un gros plan sur la personne qui parle, de programmer des champs plus ou moins élargis suivant le nombre de participants à la réunion et même de prendre la main sur la caméra de l'autre salle de réunion de façon à voir plus précisément certains participants, sous réserve de leur accord. Pour un meilleur confort d'audition, il est préférable que la station vocale soit au centre de la table, le volume pouvant bien entendu être réglé. Lorsqu'il y a une réunion sur un nombre important de sites, il faut s'obliger à une discipline de prise de parole, par exemple par un petit signe de la main pour éviter de se couper la parole ou qu'il y ait des blancs. Par ailleurs certains estiment que le fait d'être filmé peut faire perdre de la spontanéité à certains et modifier leur comportement.

Si l'étude n'est équipée que d'une seule salle de réunion, il convient de penser à la réserver en vue du rendez-vous et d'envoyer préalablement au rendez-vous un mail pour inviter les participants à se connecter à l'heure convenue et s'il y a plusieurs salles à préciser l'adresse de la salle choisie.

Il est également souhaitable d'ajouter à côté un petit écran moins visible par les clients mais qui permet au notaire de consulter seul et en toute discrétion l'agenda, la comptabilité ou ses mails.

La réussite de la visioconférence a été favorisée par la systématisation du Réseau REAL 3 à toutes les études. Ce réseau offrant un accès sécurisé, équipé en SDSL pour gagner en rapidité et en puissance de bande passante avec un lien de secours en ADSL et une assistance en cas de problème tout en garantissant une confidentialité absolue. Cette double liaison utilisant des technologies différentes procure une excellente qualité de liaison que ce soit pour le son et l'image et permet également de présenter sur l'écran des documents que l'ensemble des parties consulte en même temps. De plus cette double liaison offre une garantie supplémentaire contre les risques de coupure.

Sous-section VI – *Plan de nommage des pièces numérisées*

Une nécessité pour nos clients – L'article 22 du Décret du 26 novembre 1971, modifié par le décret du 10 août 2005 prévoit que : « lorsque l'acte est établi sur support papier, les pièces annexées à l'acte sont revêtues d'une mention constatant cette annexe et signée du notaire. Lorsque l'acte est établi sur support électronique, les pièces annexées sont indissociablement liées à l'acte auquel elles se rapportent. La signature électronique du notaire en fin d'acte vaut également pour ses annexes ».

Pour les actes reçus sous forme papier, les pièces annexées à nos actes sont placées à la fin des actes authentiques et signées par les clients. Ces annexes sont numérotées dans l'acte et se retrouvent facilement au cours de la lecture de cet acte. Avec l'acte authentique électronique, il n'existe plus de support papier. Les annexes sont donc numérisées et nos logiciels nous proposent de les classer dans des rubriques du type : urbanisme, prêt, divers... En conséquence, il peut y avoir plusieurs pièces dans une même rubrique. Pour pouvoir se repérer dans les pièces, qui sont ouvertes et lues au client pendant le rendez-vous, comme on faisait viser les annexes sous forme papier, il faut donner à ces annexes un intitulé clairement identifiable par nos collaborateurs et nous-mêmes... et surtout par nos clients. Il paraît donc utile de créer un plan de nommage de ces annexes, applicable quel que soit le dossier, le clerc, le notaire... ou même l'étude. Ce pourrait être un nommage du type : intitulé précis de la pièce. Ce qui est impératif c'est que le client comprenne de quelle pièce il s'agit, car à ce jour la liste des annexes précède la deuxième signature du client qui doit être informé des pièces annexées à son acte. Même si la version 4 de la signature électronique supprime cette deuxième signature du client à l'avenir, il nous paraît tout de même utile de conserver cette lisibilité et cette homogénéité de l'intitulé des annexes. Cette liste doit être lisible pour lui. Ces pièces doivent lui avoir été présentées et commentées pendant la lecture de l'acte. De plus, respecter un plan de nommage permettrait des échanges plus lisibles entre confrères. En effet, si nous disposions d'un même intitulé pour les pièces annexées cela nous permettrait de communiquer plus facilement et d'accéder aux annexes plus rapidement ce qui nous ferait gagner du temps.

Un matériel adapté – Pour faire accepter et respecter ce plan de nommage par nos collaborateurs il faut qu'ils disposent d'un matériel adapté, performant, facile d'accès. Il peut être envisagé de mettre à disposition de nos collaborateurs, dans chaque bureau un scanner individuel, qui leur permettrait de ne pas se déplacer.

Un classement préalable nécessaire – De plus, trop souvent, dans les études, les annexes sont numérisées sans qu'il leur soit donné un nom précis, sans les rattacher

à un dossier et si le collaborateur ne rattache pas son document immédiatement, il se trouve mélangé à d'autres documents qui ont été numérisés juste avant ou juste après. C'est une source de démotivation, de perte de temps.

Un matériel performant – La solution pourrait consister à nommer son document en le numérisant et en le rattachant immédiatement à son dossier, ce qui est possible avec un scanner général, mais encore facilité avec des scanners individuels, à condition de disposer d'un matériel performant.

Sous-section VII – *L'acte à distance*

§ I – *L'ACTE À DISTANCE, LES PARTIES EN PRÉSENCE DE LEUR NOTAIRE*

Cas d'application : L'acte à distance recouvre plusieurs situations : la première situation qui est aussi la plus simple vise le cas où chacune des parties a son notaire et qu'aucun rendez-vous commun ne peut être envisagé compte-tenu de l'éloignement ou de l'emploi du temps des clients. La seconde situation vise le cas où seul le notaire participant ne peut pas se déplacer, compte tenu de son emploi du temps, compte-tenu de l'obligation qu'il peut y avoir à signer un acte à une date déterminée, de l'éloignement... Ce deuxième cas de figure peut soulever plus d'objections.

A/ L'acte à distance chaque partie étant en présence de son notaire

Lorsque les clients sont en présence de leurs notaires, il ne semble pas y avoir de difficulté puisque les notaires sont présents pour garantir l'identité et la capacité de leur client et pour expliquer et commenter l'acte qui sera signé et également pour répondre aux différentes questions des clients.

Arguments pour – Les arguments pour l'acte à distance sont nombreux : c'est une évolution inévitable, autant aller au-devant ; les gens se plaignent de devoir se déplacer, ils n'ont plus le temps. Ils iront chez leur notaire et la proximité de ce notaire sera un critère de choix déterminant. On montre que le notariat n'est pas une profession refermée sur ses acquis et qu'elle évolue sans cesse. Il faut aller dans le sens de la satisfaction du client. On lui rend les choses plus faciles. Cela va dans le sens de l'accessibilité du notaire et de la recherche du service apporté au client, qui sont aujourd'hui des objectifs majeurs du notariat.

Également, c'est un pas vers la protection de l'environnement et du respect de l'écologie, puisqu'on évite des déplacements.

Arguments contre – Bien sûr on peut trouver des arguments contre l'acte à distance : la banalisation de l'acte authentique. Avant on allait chez le notaire, c'était un moment important. Toutefois on le sait bien aujourd'hui et le CSN et les instances locales nous le rappellent, ce qu'il faut valoriser ce sont les services sur-mesure. En fait on assiste à une sorte de renversement : avant ce qui était important c'était l'acte, et c'est ce qui générerait la rémunération, le reste n'était pas ou peu valorisé (le conseil). Aujourd'hui ce qui est mis en valeur ce sont les autres activités. L'acte n'en est que l'aboutissement. On revient à la relation particulière qu'entretient le notaire avec ses

clients : la confiance. C'est parce que le client a confiance en son notaire qu'il va attacher de l'importance à son conseil. En conséquence, il faut simplifier l'accès à l'acte pour le client et notamment en lui évitant de se déplacer, sans pour autant perdre de vue notre ADN qui est l'authenticité. Il est également essentiel bien sûr de conserver le lien social. Il ne paraît pas forcément opportun de tendre à une généralisation de la signature des actes hors la présence physique des uns et des autres, mais il semble aujourd'hui indispensable de proposer cette option dans les cas où nos clients ne peuvent pas se déplacer. Certains de nos clients ne comprennent pas que nous les fassions se déplacer pour signer un acte.

Une opportunité et un outil – Parmi les préalables il va falloir faire changer les mentalités et convaincre nos confrères de la nécessité de pratiquer l'acte à distance au service de nos clients et au service de la profession. L'acte à distance n'est pas une menace pour la profession, il ne remet pas en cause nos fondamentaux. C'est un outil comme un autre qui peut être proposé à nos clients en vue de leur satisfaction et dans certains cas seulement.

Le partage des émoluments – La question va sans doute se poser de revoir les règles de compétences géographiques concernant le notaire détenteur de la minute. Est-il logique que la promesse de vente soit rédigée par le notaire du vendeur et la vente par le notaire de l'acquéreur ? Le travail est fait en double finalement. Est-il logique que le dossier soit constitué par le notaire du vendeur et l'acte rédigé par le notaire de l'acquéreur ? Dans certaines régions les règles de compétence sont inversées, des règlements de Cour sont mis en place qui diffèrent du Règlement national. Il serait utile d'unifier les pratiques au plan national.

En ce qui concerne le partage des émoluments entre notaires, il va y avoir une disparité entre les notaires qui seront équipés du système de visioconférence permettant la signature à distance et ceux qui ne le seront pas. Pour éviter que certains ne s'équipent jamais afin d'empêcher la signature d'un acte à distance, il nous semble opportun de prévoir que pour les notaires équipés du système de visioconférence, la rémunération soit identique à celle d'un notaire qui se serait déplacé. Il est nécessaire de prévoir que le confrère équipé de la visioconférence ait droit à l'émolument qu'il aurait eu s'il avait été présent à l'acte, et cela même si le confrère qui reçoit l'acte n'en est pas équipé. Cela évitera que certains d'entre nous ne s'équipent pas à dessein et permettra de promouvoir la visioconférence.

Décision de l'AG du CSN – À ce sujet, l'Assemblée Générale du Conseil Supérieur du Notariat du mois d'avril 2017, au vu du rapport de la Commission des technologies et du numérique du CSN, vient d'entériner les points suivants : à compter du 1^{er} juillet 2018, il sera possible de signer un acte à distance chaque partie étant en présence de son notaire. De plus, relativement au partage des émoluments il a été décidé que le notaire participant qui sera équipé de la visioconférence aura droit aux émoluments qu'il aurait perçus s'il avait été présent.

Coût de l'abonnement à la Visioconférence – Il existe aussi une controverse au sujet du coût de l'abonnement REAL pour la visioconférence : 250 euros par mois pour le pack deux, qui prévoit l'équipement d'une salle de signature. Ce coût n'est évidemment pas neutre mais il est à mettre en parallèle avec le coût horaire du déplacement d'un notaire qui ressort en moyenne à 230 euros. Il existe un outil de comptabilité analytique, dont le nom est OSCAR, qui permet de déterminer

notamment, s'il est rentable de se déplacer, et combien ça coûte. Cet outil est mis en place sur le portail Real. On y accède avec son identifiant Id.Not. Tous les chiffres clés de chaque étude sont disponibles automatiquement sans avoir à y entrer de données. Cet outil permet d'analyser et d'anticiper. On y trouve le chiffre d'affaires de l'étude, les résultats de l'exercice, le résultat professionnel, la marge d'exploitation, et le nombre d'actes et de déclarations de succession et leur répartition. On a également accès à la répartition du chiffre d'affaires entre les produits réglementés et les produits non réglementés et le taux horaire de facturation par notaire, notaire salarié et par clerc. Les principales charges de l'office apparaissent également avec leur répartition. Grâce à cet outil on voit quel est le coût horaire du notaire et pour ceux qui se déplacent beaucoup, le coût de l'abonnement à la visioconférence peut être assez rapidement absorbé par l'économie qui sera faite sur le déplacement.

Gain de temps – De plus, il faut aussi prendre en considération le gain de temps qui est induit du fait qu'on ne se déplace pas. Avec la visioconférence et l'acte à distance, un rendez-vous ne prendra pas plus de temps qu'un rendez-vous classique. Il n'y aura pas les délais de déplacement. Pour un notaire d'Ile de France, se déplacer à Paris, lui prend une demie journée, il ne pourra donc faire qu'un seul rendez-vous, alors que s'il avait fait ce rendez-vous en visioconférence, il aurait consacré environ une heure au rendez-vous et pu enchaîner avec d'autres rendez-vous ou se rendre disponible pour rappeler des clients, ou pour ses collaborateurs.

Une application supplémentaire – S'il n'y a qu'un seul notaire pour le dossier et qu'il est équipé du système de visio-conférence, on pourra signer l'acte sans que le client ne se déplace, en ayant préalablement fait signer une procuration à notre client, mais avec plus de sécurité dans la mesure où il pourra quand même assister au rendez-vous en visioconférence et interagir, poser des questions, demander des explications complémentaires. Bien sûr l'acte sera signé en visant que le client n'est pas présent mais est représenté par une procuration, toutefois, il assistera quand même à la signature de son acte en utilisant une procuration. Il serait même dans ces conditions tout à fait opportun de faire mention du fait que le client a assisté à la signature de l'acte au moyen de la visioconférence et qu'il a pu poser toutes les questions qu'il souhaitait et même apporter des précisions utiles que lui seul pouvait connaître. Cette façon de faire sera plus sécurisante pour le client, pour le mandataire et pour le notaire qui recevra l'acte.

Pour quels actes ? – Doit-on avoir recours à la signature à distance pour tous les actes ou seulement pour certains d'entre eux ? A priori, pourquoi différencier selon les actes ? Il y aurait des actes plus authentiques que d'autres ? Ce serait affaiblir l'authenticité des actes qui pourraient être reçus à distance, que l'on pourrait craindre moins sûrs ! Toutefois, une distinction existe déjà entre les actes qui concernent les actes solennels. Il serait donc envisageable de limiter le recours à l'acte à distance aux actes qui ne sont pas des actes solennels, les distinguant ainsi des actes considérés comme étant plus sensibles et nécessitant la présence des clients dans un lieu neutre, l'étude, pendant un temps consacré à l'événement particulier que constitue la signature d'un tel acte, en présence du notaire, officier public. De plus la distinction existe déjà, on n'en crée pas une nouvelle. Les actes solennels ont toujours fait l'objet d'un traitement particulier qui est dû à leur nature. Ce sont des actes particulièrement sensibles, particulièrement graves, qui nécessitent une entrevue physique avec le notaire.

B/ L'acte à distance les parties en présence du notaire recevant l'acte et le notaire participant en son étude

Précisions quant au champ d'application de l'acte à distance – l'acte à distance concerne les clients, parties non présentes, ni représentées chez le notaire instrumentaire, mais qui peuvent être présentes chez un autre notaire. Ce dernier, grâce à la visioconférence, pourra recueillir la signature des parties dans la même cérémonie que le notaire instrumentaire.

Dès lors que le notaire, non instrumentaire, ne peut être présent avec ses clients, chez le notaire instrumentaire, il pourra suivre le rendez-vous en visioconférence en accord avec le notaire instrumentaire, mais ne recueillant aucune signature de parties, il ne concourra pas à un acte à distance.

Non-présence du notaire participant : La visioconférence avec signature à distance peut également s'envisager dans le cas où toutes les parties à l'acte sont présentes chez le notaire qui reçoit l'acte, mais le notaire participant ne s'est pas déplacé. On imagine assez bien le cas où l'acte se signe loin du lieu de résidence du notaire participant alors que toutes les parties sont sur place. C'est un cas assez classique aujourd'hui ou des clients achètent à l'autre bout de la France et s'y déplacent pour prendre possession du bien, mais ils font intervenir leur notaire qui est un notaire de famille. Dans la plupart des cas aujourd'hui, nous faisons l'effort de venir car ce sont des clients fidèles de l'étude et qu'on souhaite les accompagner dans cette acquisition. Mais il arrive aujourd'hui que si malgré tout, nous ne pouvons pas nous déplacer, nous ne faisons que viser le projet du confrère, auquel nous adressons nos observations et nous nous entretenons avec nos clients en leur disant qu'ils peuvent aller signer l'acte chez le confrère, ce qui est assez peu satisfaisant. Dans ce cas aujourd'hui la situation n'est pas optimum.

Présence virtuelle – Il est bien évident pour nous qu'il vaut toujours mieux se déplacer quand cela est possible. Mais si ça ne l'est pas ? Ne sera-t-il pas plus apprécié des clients de participer au rendez-vous par le biais de la visioconférence, en étant présent par cet outil, qui nous permet d'intervenir à l'acte, de répondre en direct aux questions de nos clients. Notre client nous saura gré d'avoir consacré ce temps au rendez-vous, comme si nous nous étions déplacés mais sans avoir à supporter les délais et les frais de transport.

Notaire participant non équipé de la visioconférence – Il est aussi possible de proposer cette solutions dans le cas d'un notaire participant qui n'est pas équipé de la visioconférence, alors que le confrère qui reçoit l'acte en est équipé ; Il suffit que le notaire participant télécharge l'application Lifesize Vidéo et que le notaire qui reçoit le rendez-vous lui envoie une invitation à participer à ce rendez-vous sur sa boîte mail, dès que le rendez-vous est fixé, comme une confirmation de rendez-vous. Cela permet au confrère qui n'a pas pu se déplacer faute de temps ou compte tenu de l'éloignement géographique d'assister quand même au rendez-vous. Certes, sa présence ne sera pas physique mais on peut penser qu'elle sera appréciée de ses clients, qui pourront à tout moment interroger leur notaire pendant le rendez-vous.

Cela permet un meilleur accompagnement de nos clients (paradoxalement cela permettra aux confrères d'être plus souvent présents aux rendez-vous). Bien sûr il ne s'agit pas d'une présence physique mais d'une présence néanmoins réelle, grâce à la visioconférence, le notaire pouvant intervenir pendant le rendez-vous.

Partage des émoluments – Par contre, et comme il ne s'agit pas à proprement dit de la signature d'un acte à distance, ainsi qu'il a été dit ci-dessus, en ce qui concerne le partage des émoluments, le notaire participant ne sera bien sûr pas rémunéré comme s'il avait été présent.

§ II – *L'ACTE À DISTANCE HORS LA PRÉSENCE PHYSIQUE DU NOTAIRE*

La présence – Le notaire doit-il impérativement être en présence physique de son client pour recevoir sa signature et signer lui-même ? Cela pose une question qui est plus philosophique et qui est touchée à la notion de présence. Qu'est-ce que la présence ? C'est une notion sur laquelle l'ouvrage n'a pas la prétention de s'appesantir, mais il nous semble que la visioconférence répond à l'exigence de présence. Ce qui est envisagé dans les développements qui suivent, c'est le cas de la visioconférence allant jusqu'à la signature d'un acte, hors la présence physique du notaire. Cela pose plusieurs problématiques qui sont les suivantes : des difficultés technologiques et éthiques. Comment identifier le client de manière certaine, quels sont les moyens que l'on peut donner au client pour signer ? l'identité numérique, la reconnaissance faciale, rétinienne ?

A/ Les difficultés technologiques

La couverture réseau – La visioconférence et la signature de l'acte avec, posent le problème de la couverture réseau de l'endroit où se situe le client. Il existe encore en France des zones dites « blanches » où la connexion internet est mauvaise. Dans ces zones il ne peut être envisagé de visioconférence.

Le matériel informatique des clients – Un autre problème soulevé est celui de l'équipement de nos clients : un certain nombre de nos clients ne sont pas équipés des outils informatiques nécessaires à la signature à distance. Même si ces cas de figure sont appelés à se raréfier, tant au niveau de la difficulté de connexion qu'à celui de l'absence d'équipement chez nos clients, il convient tout de même d'apporter une solution, si aucun déplacement n'est possible ni de la part du client, ni de la part du notaire.

Une solution originale – C'est un cas que l'on peut classer comme étant rarissime ! Il est tout de même envisagé par Monsieur G. Rouillec, Cyber Security Director chez Huawei, docteur en Informatique. Celui-ci propose de remettre aux agents de la Poste, qui couvre tout le territoire français, une tablette paramétrée préalablement, chiffrée avec apposition de l'empreinte du client, équipée d'une webcam, sorte de kit de signature. On pourrait même envisager de demander au client d'y entrer son numéro de sécurité sociale afin de sécuriser son identification.

➡ **Paroles d'expert**

Gwénaél Rouillec

Moyens d'identification – D'autres moyens d'identification existent et notamment la reconnaissance faciale. Concernant la reconnaissance faciale, celle-ci va remplacer le passeport au contrôle des frontières en Australie : en effet, selon un article de « sciencepost.fr » daté du 26 janvier 2017, le département australien de l'immigration et de la protection des frontières prévoit de remplacer le contrôle des passeports par un système de reconnaissance faciale automatique. L'article relève toutefois que des freins restent présents quant à la fiabilité de ce système. Le taux d'échec est encore important et peine notamment à la reconnaissance des personnes de couleur noire. Un premier test serait mis en place au mois de juillet prochain à l'aéroport de Canberra, avec pour objectif l'adoption du système de reconnaissance faciale d'ici « 2020 afin de vérifier l'identité de 90 % des voyageurs de manière fiable ». L'article précise que les australiens auront quand même besoin de leurs passeports pour voyager à l'étranger et que les étrangers devront avoir leur passeport pour séjourner en Australie. Si aujourd'hui le système de reconnaissance faciale n'est pas réellement performant, il s'avère que les performances vont sans doute être améliorées dans les prochaines années.

Pour autant il semblerait que le prochain iPhone 8 intègre un système de reconnaissance faciale.

Le problème c'est que le client change. Si on ne voit pas qui est en face on est pas sûr de l'identité.

Présence du notaire en visioconférence – Le postulat c'est que le notaire doit être présent en visioconférence pendant toute la durée du rendez-vous, de la lecture à la signature, pour lire et expliquer l'acte et aussi pour recueillir les signatures. Il peut même être envisagé d'enregistrer et de conserver cette phase de signature avec l'accord du client.

Si on a effectivement pu vérifier de manière certaine l'identité de notre client, si on a vérifié sa capacité, notamment en lui posant des questions, en discutant avec lui et après les vérifications d'usage (consultation des pièces d'état-civil) il demeure une difficulté qui est de vérifier la réalité de son consentement. En effet, même « présent » par le biais de la visioconférence, le notaire ne peut pas garantir que son client ne subit pas de pression. Or l'une de nos missions est précisément de vérifier que le client a un consentement éclairé, qu'il a bien compris ce qu'il signait et que personne ne l'y contraint.

Analyse comportementale – Il existe pour cela des logiciels d'analyse comportementale. La SNCF, par exemple, teste des technologies de détection des comportements suspects sur ses caméras de surveillance. Ce logiciel se base sur différents critères, comme « le changement de température corporelle, le haussement de la voix ou le caractère saccadé de gestes qui peuvent montrer une certaine anxiété ».⁽⁴²⁾

(42) Propos extraits d'un article du Monde.fr du 17/12/2015.

Face à ces difficultés, il paraît utile de créer une identité numérique à nos clients. Cette identité numérique pourrait être conservée par le notaire, qui alors pourrait certifier l'identité de son client auprès des différentes administrations ou organismes ou confrères. Ce serait une nouvelle mission de service public.

B/ Les difficultés d'ordre éthique

Comment justifier et valoriser l'intervention du notaire ? D'un point de vue purement technique, un acte pourrait être signé sans que jamais le client ne rencontre physiquement son notaire. Ce n'est bien sûr pas envisageable. On prend souvent prétexte d'un rendez-vous de signature pour réfléchir sur la situation patrimoniale des clients, pour leur donner des conseils. La visioconférence pourrait freiner les échanges spontanés entre le notaire et les clients. Ce n'est pourtant pas ce que pense Maître Alain Maisonnier, notaire aux Echelles en Savoie : « Certains pensent que la visioconférence déshumanise les contacts, c'est tout le contraire. »⁽⁴³⁾

Le lien de confiance – De plus, on peut penser que la plupart de nos clients sont attachés malgré tout à la rencontre réelle avec le notaire, cette rencontre qui renforce le lien de confiance attaché au statut d'officier public. Le notaire doit rester le conseil des familles et à ce titre, les clients doivent pouvoir le rencontrer, lui poser des questions, discuter avec lui avec une spontanéité que ne permet ni l'éloignement, ni la visioconférence, cette dernière faisant comme un barrage à l'expression libre. On agit, on parle différemment quand on est face à une caméra.⁽⁴⁴⁾

Un outil à notre disposition – Il semble qu'à tout le moins, la signature d'un acte à distance hors la présence physique du client ne pourrait s'envisager qu'après avoir rencontré physiquement le client lors d'un rendez-vous préalable de mise au point par exemple. Ce rendez-vous ne devrait pas être trop éloigné dans le temps, de la signature de l'acte à distance. Comme souvent il s'agit d'un outil mis à la disposition des clients et des notaires. Cet outil constitue une avancée pour les clients, une plus grande liberté d'accès au notaire. C'est à chacun de prendre ses responsabilités et de réguler son utilisation pour ne jamais perdre de vue ce qui fait notre raison d'être, l'authenticité et notre mission de service public.

L'authenticité, fondement de l'acte notarié – L'acte à distance hors la présence physique du notaire, à l'aide de la visioconférence, quelques soient les moyens techniques mis à la disposition des parties pour sécuriser l'opération, pose plus généralement la question de la mission du notaire et de l'authenticité. Le notaire est là pour certifier la signature des clients et pour vérifier que leur consentement n'est pas vicié, qu'ils ont bien compris la teneur intégrale des actes qu'ils signent. Il serait dangereux d'oublier cette mission qui est la nôtre. Nous devons au contraire mettre en valeur notre spécificité, surtout dans une période de mise en cause de notre profession.

Toutefois comme il a été dit ci-dessus, nous ne pouvons ignorer les évolutions technologiques et nous devons les mettre en œuvre, comme nous l'avons toujours fait en étant souvent précurseurs (voir par exemple la mise en place de l'Acte Authentique Electronique, il y a plus de dix ans).

(43) Propos extraits de l'Annuaire Officiel du Notariat 28/02/2017.

(44) Voir le témoignage de G. Rouillec.

Nous sommes donc confrontés à un dilemme, tiraillés entre notre éthique et les évolutions technologiques, mais le notaire évolue dans la modernité et doit prendre en compte et utiliser les moyens modernes mis à la disposition des citoyens en s'entourant de la sécurité nécessaire à sa mission de service public. En conséquence nous devons réfléchir à la mise en place de procédures qui soient sûres et pertinentes, et aux cas dans lesquels le recours à l'acte à distance hors la présence du notaire serait envisageable, dans le respect de ce qui fait l'essence de notre profession : l'Authenticité.

Sous-section VIII – NoNu – *La nouvelle machine*

Jusqu'à ce jour, nous sommes tous persuadés que l'humain reste plus fort que la machine.

Lors du Congrès MJN 2016 sur la Connaissance, nous avons pu découvrir la révolution WATSON qui avait échappé à la majorité d'entre nous.

Nous pouvons bien sûr nous rassurer en pensant que l'expérience WATSON est propre à un recueil de données et qu'en dehors du domaine médical, considéré comme un art quasi exact (pour ne pas dire une science exacte pour ne pas froisser nos amis médecins), il semble impossible que l'expérience trouve sa place dans le monde juridique et encore moins notarial Français !

Malheureusement, l'Intelligence Artificielle (IA) progresse de jour en jour, sournoisement, tranquillement, sans que nous nous en rendions forcément compte.

Devons-nous attendre de croiser un jour sur notre chemin, à l'entrée de nos études, un robot venu de nulle part mais qui sera capable de répondre simplement à une majorité des questions basiques de notre quotidien notarial ?

Cher robot, quelles sont les formalités à accomplir pour vendre un terrain à bâtir, quel est le montant de l'impôt sur la plus-value que je vais devoir payer, quels sont les frais de notaire pour une acquisition, etc... ?

Devons-nous penser pour nous rassurer que jamais une machine ne sera capable d'apporter de telles réponses ?

Et pourtant si on reprend les questions posées, il est déjà possible d'avoir les réponses sur internet :

- Formalités à accomplir : beaucoup de sites grand public permettent d'obtenir une liste et des explications sur le processus d'une vente de terrain à bâtir ;
- Calcul de l'impôt sur la plus-value : notre profession a déjà mis des calculateurs en ligne ;
- Frais de notaire : le site du CSN propose un simulateur de calcul des frais.

Le pas est donc facile à franchir pour qu'un robot doté d'Intelligence Artificielle apporte lui-même les réponses avec cette capacité que l'humain ne peut pas avoir : la connaissance quasiment en temps réel de toutes les nouvelles informations pertinentes liées aux questions posées.

En effet qui peut notamment soutenir être à jour de toutes les réformes fiscales dont la méconnaissance peut impacter de façon particulière notre quotidien notarial ?

La machine le peut et avec cette particularité que n'ayant pas de frontière elle peut le faire en étant conçue, et voire même localisée en dehors de notre territoire !

L'enjeu pour le notariat du 21^e siècle ne devra-t-il pas être, au-delà et en complément du zéro papier, de maîtriser la machine intelligente ?

Mais pour ce faire il y a urgence à construire cette dernière au risque qu'elle le soit par des ingénieurs mais surtout par des juristes anglo-saxons !...

Imaginons le désastre de la conception par des lawyers américains dont bien évidemment le seul but serait de supprimer et réduire à néant notre droit continental dans les bases de données véhiculées par la machine ...

Soyons donc les initiateurs de l'Intelligence Artificielle Notariale et créons notre propre MARTIN dont le prénom pourrait être NoNu (de Notaire Numérique).

Formons donc le vœu ici de la création de NoNu MARTIN et faisons donc en sorte de rester les maîtres de notre destin.

Et d'ailleurs, si ce vœu se transforme en réalité, il sera impératif de penser à créer un « Bouton rouge arrêt » pour stopper notre NoNu MARTIN s'il tentait de s'échapper et de traverser l'Océan !...

Section II – Utiles aux clients

Sous-section I – *Le site internet*

En tant qu'entreprise, nous devons communiquer sur nos activités et nos offres de services pour accroître notre chiffre d'affaires.

Mais compte tenu du statut d'officier public la publicité est interdite.

Le règlement national⁽⁴⁵⁾ impose que la teneur des sites internet des notaires soit contrôlée, préalablement à la mise en ligne, par la chambre des notaires compétente.

Frédéric Dempuré nous a expliqué comment être présent sur Internet sans site web⁽⁴⁶⁾ nous indiquant qu'être facilement localisable sur le Web est aujourd'hui nécessaire mais que les outils comme Google My Business restaient assez statiques et ne permettaient pas réellement de se faire connaître. Et sans site il fallait prendre rang sur les réseaux sociaux et notamment sur les deux plus puissants du moment : Facebook et Twitter.

Peut-on comprendre l'apport des réseaux sociaux et se priver d'un site internet ?

Être présent et communiquer sur internet est devenu incontournable pour toutes les entreprises. Le premier réflexe des Français est d'effectuer leurs recherches sur Internet.

(45) Article 4.4.2 du règlement national : « Tout office notarial peut disposer d'un site Internet sous réserve d'avoir obtenu l'agrément de la chambre, de publier ce numéro d'agrément sur le site, de respecter la charte graphique et de se conformer aux règles déontologiques ».

(46) La Semaine Juridique Notariale et Immobilière n° 4, 29 janvier 2016, 1048.

Quelques chiffres⁽⁴⁷⁾ :

- **86 %** des français en 2016 sont des internautes.

Selon l'étude annuelle de l'Agence **We Are Social** publiée fin janvier 2016 la France compte :

- **55 millions** d'internautes, soit **86 %** de la population française ;
- **32 millions** d'utilisateurs de réseaux sociaux, soit **50 %** des français ;
- **25 millions** d'utilisateurs de réseaux sociaux sur mobile (soit **39 %**) ;
- **73 %** du trafic Web en France est réalisé sur PC ;
- **19 %** du trafic web est réalisé sur mobile ;
- **7 %** sur tablette ;
- **82 %** des Français accèdent à Internet chaque jour ... et consacrent :
 - **3 h 37** de leur journée à aller sur Internet depuis un PC ou une tablette ;
 - **58 minutes par jour** à se connecter depuis un smartphone ;
 - **1 h 16** pour aller sur les réseaux sociaux.

Plus de la moitié de la population mondiale utilise désormais internet⁽⁴⁸⁾.

72 milliards d'euros, c'est le montant que les français ont déboursé en 2016 en achetant sur Internet différents produits et services. C'est 14,6 % de plus qu'en 2015.

Le chiffre dévoilé par la Fevad⁽⁴⁹⁾ a été établi sur la base d'informations fournies par les différentes banques et autres prestataires de paiement. Si l'année 2016 est exceptionnelle, c'est tant en raison des montants dépensés, que par le nombre de transactions.

Pour la première fois, le cap du milliard d'opérations de paiement a été franchi.

Chaque seconde, ce sont 33 Français qui appuient sur le bouton « Payer ».

En 2016, le montant moyen d'une transaction s'élevait à 70 euros.

C'est 7 % de moins qu'en 2015, année où il s'est établi à 75 euros. Et même si le panier moyen a fortement diminué, la fréquence des achats affiche une hausse spectaculaire de 21 % sur un an. Les personnes qui achètent sur Internet réalisent 28 transactions par personne et par an en moyenne.

Pensez-vous sérieusement à l'heure du zéro papier que l'annuaire de la poste soit le principal outil de recherche d'un professionnel ?

Après ces chiffres qui donnent le vertige doit-on encore se poser la question de l'utilité de notre présence sur Internet via un site ?

La réponse est non et voilà une liste non exhaustive des raisons pour lesquelles il faut créer un site :

- Pour améliorer sa notoriété. Cela nous permet de nous faire connaître auprès du grand public tant des clients professionnels que des clients particuliers en diffusant

(47) Les usages de l'internet en France en 2016 en chiffres par Mickael Durand - Digital Marketeur.

(48) Digital, social, mobile : les chiffres de 2017 par Nathan Blaison.

(49) La Fédération du e-commerce et de la vente à distance.

à la fois une présentation de notre entreprise, de nos activités, de nos services, des articles liés à nos actualités.

- Pour communiquer : riche, vivant et dynamique, le site internet est un véritable outil de communication, efficace pour mettre en avant notre entreprise, notre activité, nos services dans tous les domaines.

- Pour rajeunir son image.

- Pour assurer un service continu : Créer un site internet pour assurer un service continu, il permet de communiquer 7j/7 et 24h/24 et ainsi attirer de nouveaux clients sans besoin particulier.

- Pour mieux connaître sa clientèle : Créer un site internet pour mieux connaître sa clientèle et la fidéliser. On pourra notamment tenir informés nos clients par e-mail.

Il est possible de dédier un espace où les clients et internautes pourront communiquer (comme un forum par exemple) et nous envoyer directement des messages via un formulaire de contact qui seront reçus directement sur la boîte email.

Créer un site internet pour déployer une activité au-delà de notre ressort.

Démarcher coûte cher. Avec Internet, la logique est inversée puisque ce sont nos clients potentiels qui nous cherchent et non l'inverse. Via le site, le client pourra nous envoyer directement des messages via un formulaire de contact qui est reçu directement sur la boîte email.

Créer un site internet pour gagner du temps.

Avec un site internet nous pourrions changer rapidement les informations sur nos services.

Créer un site internet pour répondre aux questions redondantes. À l'aide d'une foire aux questions le site fera un tour d'horizon des questions les plus posées.

Donner la possibilité d'en savoir plus permet d'éviter de perdre du temps par téléphone pour expliquer la réponse à une question habituelle.

Créer un site internet pour ne pas laisser la place libre à la concurrence car aujourd'hui, si nos clients ne nous trouvent pas sur internet, ils trouveront peut-être nos concurrents qui grignoteront nos parts de marché.

Mais attention le référencement du site sur Google permettra aux internautes de laisser des avis visibles par tous les internautes. Notre profession n'y est pas encore sensibilisée car c'est nouveau pour elle contrairement aux hôteliers et autres restaurateurs avec Tripadvisor notamment.

La sollicitation personnalisée.

La loi de modernisation de la justice du XXI^e siècle a ouvert la sollicitation personnalisée à certaines professions et notamment aux notaires.

La loi Hamon du 17 mars 2014 l'avait ouverte aux avocats mais avait laissé subsister quelques interrogations notamment lorsque la sollicitation personnalisée

s'effectuait par voie électronique à des personnes qui n'ont pas préalablement exprimé leur consentement à recevoir ce type de prospection.⁽⁵⁰⁾

L'article 3 de loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle répond à cette problématique. En effet l'article dispose que « *Les professions mentionnées au même I (Les huissiers de justice, les notaires, les commissaires-priseurs judiciaires, les avocats, les avocats au Conseil d'État et à la Cour de cassation, les commissaires aux comptes et les experts-comptables) peuvent recourir à la sollicitation personnalisée, notamment par voie numérique, et proposer des services en ligne.*

Les conditions d'application du présent III, notamment les adaptations nécessaires aux règles déontologiques applicables à ces professions dans le respect des principes de dignité, de loyauté, de confraternité et de délicatesse, sont fixées par décret en Conseil d'État ».

Avec la sollicitation personnalisée, sans tomber dans une forme de démarchage qui nous est interdit, nous pourrions, dès le décret d'application explorer ces nouvelles voies de communication et sources de développement de nos prestations dans le strict respect de nos règles professionnelles et déontologie.

Le Professeur Mustapha Mekki indique qu'« *il est très important de faire du numérique en donnant l'impression de ne pas faire de numérique. Il faut donc humaniser l'inhumain, personnaliser l'impersonnel, singulariser le commun.*

L'idée de mettre des photographies, de faire vivre le site, d'humaniser l'ensemble est très important ».

Que choisir ?

Le site proposé par Média.not filiale de l'ADSN⁽⁵¹⁾, PRISME Office propose une solution simple, rapide et économique. Il est conçu dans le respect de la déontologie notariale.⁽⁵²⁾

Il est facile d'utilisation, aucune connaissance technique n'est requise, il offre un support clients gratuit et illimité et un accès au site d'administration 24 h/24 et 7 j/7.

Il peut être sur mesure. Nous avons le choix de l'apparence graphique du site, de sa personnalisation en affichant des photos de l'office et de l'équipe ainsi que nos labels ou l'appartenance à des réseaux.

De plus, est compris dans la prestation l'actualisation automatique des contenus en temps réel, le Référencement sur les moteurs de recherche, la conformité de votre URL⁽⁵³⁾ au plan de nommage de la profession, l'édition des rapports de statistiques de consultation du site et l'accès à un service d'assistance et conseils.

La difficulté, si l'on ne choisit pas PRISME Office, c'est de faire vivre le site sinon c'est une simple carte de visite.

(50) En effet l'article L. 34-5 du Code des Postes et des communications électroniques dispose qu'« *Est interdite la prospection directe au moyen (...) de courriers électroniques utilisant les coordonnées d'une personne physique, abonné ou utilisateur, qui n'a pas exprimé préalablement son consentement à recevoir des prospections directes par ce moyen ».*

(51) Association pour le Développement et la Sauvegarde du Notariat.

(52) <http://medianot-groupeadsn.notaires.fr/offre-prisme/office/>

(53) Uniform Resource Locator est un format de nommage universel pour désigner une ressource sur Internet.

Il faut travailler sur les valeurs de l'Étude afin que le site internet présente un intérêt, qu'il soit le reflet de l'Étude.

Les clients apprécient qu'il y ait les photos de l'Équipe de l'Étude sur le site internet parce que lorsque le client a vu notre photo il a l'impression de nous connaître ! Il nous rapproche des clients. Il rend l'humain accessible.

Hier on le concevait comme une vitrine, aujourd'hui c'est la porte d'entrée de l'Office en ligne.

On peut profiter du site internet pour mettre en place la consultation en ligne et son paiement également en ligne avec la carte bleue.

Sous-section II – *Les réseaux sociaux*

Quelques chiffres⁽⁵⁴⁾ :

- 43 % des internautes Français sont sur Facebook ;
- 22 % sont sur Facebook Messenger ;
- 11 % sur Twitter ;
- 11 % sur Google+ ;
- 9 % sur Snapchat ;
- 8 % sur Skype.

Il est indispensable d'être présent sur les réseaux sociaux.⁽⁵⁵⁾ C'est un signe de modernité.

Nous pouvons créer une page Facebook. Une photo de l'Office et de l'équipe viennent agrémenter la page et les informations pratiques (adresse, téléphone, localisation sur une carte...) doivent apparaître. Puis les messages, les « posts » (textes, photos, vidéos) sont publiés régulièrement et donnent une image moderne de l'Office tout en respectant les règles de notre déontologie.

L'actualité juridique pourra être commentée.

Sur Twitter c'est un peu plus compliqué les premiers temps. Il faut le temps de la création d'un réseau de followers. On tweete des tweets avec des twittos ou des twittonautes.

On va tweeter ou retweeter l'actualité juridique.

Le plus difficile est de gérer l'instantanéité et les messages. Attention à ne pas tomber dans la consultation en ligne via le réseau social.

Doit-on penser à l'emploi d'un webmaster qui fera aussi office de référent informatique au sein de l'Office ? Au sein de plusieurs offices grâce à la mutualisation ? au sein de la Chambre ? du Conseil Régional ?

La question mérite d'être posée car notre métier évolue, l'informatique, internet et les réseaux sociaux prennent de plus en plus de place. L'ignorer c'est mourir professionnellement.

(54) Étude annuelle de l'agence We are social.

(55) Cf. ci-dessus Frédéric Dempéré.

CHAPITRE II

LA SÉCURITÉ TECHNOLOGIQUE

Section I – Cadre légal

Sous-section I – *De la dématérialisation*

Grâce à un arsenal juridique riche la France a permis et encadré la dématérialisation.

Dès 1978, la loi Informatique et libertés fixe des limites strictes à ce que l'on peut ou ne peut pas faire en matière de traitement (automatisé ou non) des données personnelles. C'était la première reconnaissance dans la législation française de l'importance de l'informatique.

Cette loi en a fixé le principe dans son article un : « *L'informatique doit être au service de chaque citoyen. [...] Elle ne doit porter atteinte ni à l'identité humaine, ni aux droits de l'homme, ni à la vie privée, ni aux libertés individuelles ou publiques.* »

L'informatique, d'abord réservée à des usages privés, s'est développée pour accéder au domaine jusqu'ici réservé aux échanges papier : l'établissement de preuves susceptibles d'être présentées en justice.

C'est le début de la dématérialisation entérinée par la loi du 13 mars 2000, qui a défini le cadre légal de la « preuve par écrit » de telle manière que les documents informatiques puissent entrer dans cette catégorie, modifiant l'article 1316 du Code civil comme suit :

Article 1316 du Code Civil : « *La preuve littérale, ou preuve par écrit, résulte d'une suite de lettres, de caractères, de chiffres ou de tous autres signes ou symboles dotés d'une signification intelligible, quels que soient leur support et leurs modalités de transmission.* »

Puis le décret du 30 mars 2001 a approfondi la notion de signature électronique en développant les notions de « signature électronique sécurisée » et de « signature électronique présumée fiable ».

Récemment, l'ordonnance n° 2016-131 du 10 février 2016 a modifié l'article 1316 du code civil par l'article 1365 du Code Civil : « *L'écrit consiste en une suite de lettres, de caractères, de chiffres ou de tous autres signes ou symboles dotés d'une signification intelligible, quel que soit leur support.* »

Aujourd'hui la preuve peut être établie sur tout support et transmise par tout moyen.

L'article suivant précise les choses en fixant les conditions de l'admission en preuve d'un écrit sous forme électronique. Article 1366 du Code Civil : « *L'écrit électronique a la même force probante que l'écrit sur support papier, sous réserve que puisse être dûment identifiée la personne dont il émane et qu'il soit établi et conservé dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité.* »

L'électronique prend la même valeur juridique que le papier, mais avec des contraintes, l'identification de l'auteur doit être certaine et l'intégrité du document doit être garantie tout au long de son cycle de vie.

Cet article établit aussi l'équivalence du papier et de l'électronique.

Sous-section II – *L'identification électronique*

Le règlement eIDAS publié au Journal officiel de l'Union européenne (JOUE) le 28 août 2014 est entré en vigueur le 17 septembre 2014, il s'applique à l'identification électronique, aux services de confiance et aux documents électroniques, élargissant ainsi le champ d'application de la directive 1999/93/CE sur la signature électronique, qu'il abroge.

Comme l'indique l'ANSSI⁽⁵⁶⁾ : « Il vise à établir un cadre d'interopérabilité pour les différents systèmes mis en place au sein des États membres afin de promouvoir le développement d'un marché de la confiance numérique. Le règlement formule des exigences relatives à la reconnaissance mutuelle des moyens d'identification électronique ainsi qu'à celle des signatures électroniques, pour les échanges entre les organismes du secteur public et les usagers. Il exclut les échanges internes des administrations sans impact direct sur les tiers ainsi que les actes sous-seings privés.

Le règlement eIDAS vise à instaurer un mécanisme de reconnaissance mutuelle des moyens d'identification électronique des États membres sur l'ensemble des services en ligne des autres États membres.

Afin de pouvoir bénéficier de cette reconnaissance mutuelle, un moyen d'identification électronique doit :

1. Avoir été délivré conformément à un schéma d'identification électronique notifié par l'État membre concerné et figurant sur la liste publiée par la Commission.

Selon le règlement, un schéma d'identification électronique est un système pour l'identification électronique en vertu duquel des moyens d'identification électronique peuvent être délivrés à des personnes physiques ou morales. Les États membres peuvent notifier des schémas d'identification électronique depuis le 29 septembre 2015.

2. Avoir un niveau de garantie égal ou supérieur à celui requis par l'organisme du secteur public concerné pour accéder à ce service en ligne, à condition que ce niveau soit substantiel ou élevé.

Cette reconnaissance mutuelle ne concerne ainsi que les organismes du secteur public qui demandent, pour accéder à l'un de leurs services en ligne, la mise en œuvre d'un moyen d'identification électronique notifié.

Les exigences applicables aux différents niveaux de garantie qui sont prévus par le règlement sont détaillées dans le règlement d'exécution n° 2015/1502 du 8 septembre 2015. Ces niveaux sont accordés en fonction du respect de spécifications, normes et procédures minimales. Trois niveaux de garantie sont prévus par le règlement :

(56) L'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information.

- Faible : à ce niveau, l'objectif est simplement de réduire le risque d'utilisation abusive ou d'altération d'identité ;
- Substantiel : à ce niveau, l'objectif est de réduire substantiellement le risque d'utilisation abusive ou d'altération d'identité ;
- Élevé : à ce niveau, l'objectif est d'empêcher l'utilisation abusive ou l'altération de l'identité.

La reconnaissance mutuelle des moyens d'identification électronique est effective depuis le 29 septembre 2015 sur une base volontaire et deviendra obligatoire le 29 septembre 2018.

En France la Direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'État (DINSIC) assure le rôle d'autorité nationale en matière d'identification électronique ; et l'ANSSI est responsable de l'établissement du cahier des charges pour les exigences applicables à chaque niveau ainsi que de l'évaluation de l'atteinte des niveaux de garantie par les moyens d'identification électronique. »

Si l'objectif est le zéro papier il ne faut pas oublier que notre système informatique doit être sécurisé et protégé.

Sous-section III – *La protection des données*

§ I – **LES LIMITES DE LA PROTECTION DES DONNÉES AU MOYEN DE LA RECONNAISSANCE PAR EMPREINTES DIGITALES**

En 1870, Sir William Herschel qui travaille au service civil en Inde, « capture » l'empreinte de la main et des doigts des employés pour les distinguer des « profiteurs » les jours de paie. En 1902, Alphonse Bertillon, créateur du système d'identification « bertillonnage », utilise pour la première fois les empreintes digitales afin de confondre un assassin. En 1987, le premier fichier français automatisé d'empreintes digitales est placé sous la responsabilité de la Direction centrale de la police judiciaire. En 2016, un décret prévoyant l'instauration d'un nouveau fichier qui rassemblera, à terme, les données biométriques de 60 millions de français est publié. Enfin, en 2017, l'utilisation des empreintes digitales pour certains services tels que le paiement sur internet, la gestion de compte bancaire ou encore le déverrouillage de smartphone ou d'un ordinateur portable se banalise. En 150 ans, l'identification par empreinte digitale a envahi notre quotidien.

Oubliez les codes PIN et les mots de passe interminables à caractères spéciaux que l'on oublie ou que l'on mélange, place à la biométrie. A priori, plus sûre que les codes et les mots de passe, la biométrie passe aujourd'hui pour être le meilleur moyen de protection des données⁽⁵⁷⁾. Pourtant, il n'en est rien En effet, les empreintes digitales ne sont pas si compliquées à pirater. Scientifiques et hackers l'assurent

(57) Selon un sondage réalisé au Printemps 2016, sur plus de 14000 Européens, deux tiers d'entre eux souhaiteraient utiliser la biométrie pour effectuer un paiement et les empreintes digitales seraient le moyen le plus sécurisé pour 81 % d'entre eux.

aujourd'hui, les empreintes digitales sont très faciles à falsifier et ce du fait de l'amélioration constante de la qualité des appareils photos. Ainsi, avec ses étudiants de l'Institut national d'informatique du Japon, Isao Echizen a fait le test : il s'est laissé prendre en photo en faisant le signe de « V » de victoire à partir de différentes distances et au moyen d'appareils de définitions de plus ou moins grande précision, dont des caméras de smartphone. Ils ont ensuite réussi à recréer ses empreintes digitales à partir de photos prises par un appareil de 20 mégapixels à 5,4 mètres de distance. Avec un iPhone 5 et son appareil de 8 mégapixels, cela a été possible à 30 cm de distance Il est ensuite aisé de créer un faux doigt en silicone ou autre portant les empreintes volées et avec celui-ci de tromper les capteurs et ce notamment au moyen des imprimantes 3D qui vont bientôt faire partie de notre quotidien. Ainsi, en juin 2015, ce sont les empreintes digitales de plus de 5 millions d'Américains qui ont ainsi été volées lors du piratage d'une agence pour l'emploi aux États-Unis. En effet, il est simple de dérober un objet, comme une tasse à café par exemple, sur lequel se trouve nos empreintes digitales.

➡ **Paroles d'expert**

François-Xavier Bary

Ainsi, la sécurité clamée par les acteurs de la biométrie semble plus que relative dans la mesure où un mot de passe volé peut être changé à la différence d'une empreinte digitale. Il est possible d'envisager la mise en place de données biométriques plus compliquées à falsifier comme les empreintes digitales 3D par exemple ou en rajoutant des données « vivantes » comme la reconnaissance du pouls du doigt. Cela suppose une détection plus contraignante. Or, l'identification par données biométriques a été d'abord pensée pour être pratique et rapide. Aussi, l'avenir de la biométrie dans la vie quotidienne est plus qu'incertain car les risques en cas de piratage sont énormes. Dès lors fort de ce constat, appliqué à notre profession, nous ne pouvons que déconseiller de choisir le déverrouillage de l'ordinateur portable ou d'un smartphone ou d'un iPad par empreinte digitale dès lors que l'un de ces équipements contient des données à protéger autrement dit dès lors que celui-ci est utilisé à des fins professionnelles. Rien ne vaut à l'heure actuelle l'immatérialité d'un mot de passe à condition bien évidemment d'éviter les 0000 ou 1234 ou encore les dates de naissance. C'est sans doute pour toutes les raisons que nous venons d'évoquer que l'évolution future de la clé REAL ne sera pas tournée vers une reconnaissance par empreinte digitale.

§ II – **ANTICIPER LES CONSÉQUENCES D'UNE CYBERATTAQUE OU DU VOL DE L'ORDINATEUR**

A/ Quelques chiffres

Notre ordinateur est quasiment devenu une extension de nous-mêmes. Il nous permet notamment de communiquer avec le monde et de stocker des détails de notre vie. L'ordinateur est également devenu l'outil de travail indispensable à la plupart des professions actuelles. Se pose donc nécessairement la question de la protection

des données contenues dans notre ordinateur ; protection contre le vol mais également contre les « cyberattaques ». Chaque année, 400 millions de personnes sont concernées par des cyberattaques. Entre 2013 et 2014, le nombre des cyberattaques a augmenté de 120 % dans le monde. S'agissant du monde professionnel, 61 % des victimes d'une attaque ont temporairement perdu l'accès à des informations critiques, 38 % ont été dans l'incapacité de poursuivre leur activité principale et 33 % font état de pertes d'opportunités et de contrats. Très récemment, une cyberattaque, sous forme d'un ransomware (appelé WannaCry), d'envergure internationale a touché 150 pays en impactant plus de 300 000 machines, essentiellement des entreprises et organisations, dont les hôpitaux britanniques, Renault ou encore le système bancaire russe⁽⁵⁸⁾. À l'origine de cette attaque, un logiciel de rançon qui a exploité une faille dans les systèmes Windows. Dès lors, comment protéger les données stockées dans nos ordinateurs ? Est-il possible en cas de vol ou de perte de notre ordinateur de les récupérer à distance ? Le seul moyen pour protéger efficacement notre ordinateur, notre outil de travail, est de crypter les données qui y sont contenues. Or, par défaut ce n'est pas le cas puisque les données sont tout à fait lisibles. Ainsi toutes les informations que nous détenons sur nos clients pourraient être consultées et utilisées par l'auteur du vol ou de la cyberattaque.

B/ Le chiffrement des données informatiques

Le chiffrement⁽⁵⁹⁾ est un procédé de cryptographie⁽⁶⁰⁾ qui rend la compréhension des données (textes, messages, images, vidéos...) impossible à toute personne qui n'a pas la clé de déchiffrement⁽⁶¹⁾. Appliqué au numérique, le terme « cryptage » désigne un système de protection informatique destiné à garantir l'intégrité et l'inviolabilité de données pendant leur transmission ou leur stockage ; les méthodes de sécurisation adoptées garantissent un niveau de confidentialité plus ou moins élevé, fondées sur l'emploi d'une ou deux clés de cryptage sous la forme de suites de chiffres, utilisées lors de l'envoi et de la réception. Aujourd'hui, les techniques de cryptographie sont la clé de voûte dans la protection des données numériques. Le chiffrement est

(58) Cette attaque a eu lieu le 27 mai 2017. Ce logiciel malveillant baptisé « WannaCry » fait partie de la famille des « rançongiciels ». Une fois installé sur un ordinateur, il chiffre son contenu pour le rendre inaccessible à son propriétaire, et réclame une rançon à payer en bitcoins, pour le déverrouiller. Ces logiciels sont plutôt courants. Ce qui distingue WannaCry des autres, c'est l'extrême rapidité de sa diffusion et le fait qu'il infecte sous forme de ver les autres ordinateurs et serveurs du réseau.

(59) On confond souvent les termes de « chiffrement » et de « cryptage ». La cryptographie est une discipline alors que le chiffrement désigne un procédé, une opération.

(60) La cryptologie, étymologiquement la science du secret, englobe la cryptographie (l'écriture secrète), la cryptanalyse (l'analyse de cette dernière) et la stéganographie (l'art de la dissimulation). La cryptographie est donc une des disciplines de la cryptologie s'attachant à protéger des messages et des données, (assurant confidentialité, authenticité et intégrité) au moyen de secrets, clés ou mot de passe.

(61) Le chiffrement ne date pas d'aujourd'hui, il remonte à la civilisation babylonienne environ 300 ans avant notre ère. Plusieurs méthodes de chiffrement ont vu le jour (l'Atbsh des Hébreux (-500), la scytale à Sparte (-400), le carré de Polybe (-125), ...), et la plus célèbre que l'histoire retiendra est le chiffre de Jules César. Ce dernier ne faisait pas confiance à ses messagers lorsqu'il devait envoyer des messages à ses généraux. Il décida donc de remplacer les lettres A dans ses messages par des lettres D, les B par des E et ainsi de suite. Cette méthode est une méthode dite de « chiffrement par substitution simple ». À l'avènement de la Première Guerre Mondiale, les procédés de chiffrement/déchiffrement se sont accélérés. Les Allemands ont mis en place une machine à crypter/décrypter appelée Enigma en 1918 afin de communiquer entre leurs différentes forces militaires. Aujourd'hui, à l'ère où l'usage des ordinateurs et d'internet est devenu quotidien, le cryptage et le décryptage sont passés de machines mécaniques comme Enigma à des procédés numériques.

l'opération qui consiste à transformer une donnée dite « claire » qui peut être lue par n'importe qui en une donnée dite « chiffrée » ou « cryptogrammée » qui ne peut être lue que par son créateur et son destinataire. Le chiffrement se fait généralement à l'aide d'une clé de chiffrement, le déchiffrement nécessite quant à lui aussi une clé de déchiffrement. Ce processus de chiffrement peut se traduire par le schéma de ci-dessous :



Le chiffrement moderne offre trois types de garanties :

- * **Authenticité** : permet d'assurer au destinataire d'un message crypté que son émetteur est bien celui qu'il prétend être.
- * **Confidentialité** : permet d'assurer à l'émetteur du message crypté que son destinataire sera seul à pouvoir le lire.
- * **Intégrité** : permet d'assurer que le contenu du message n'a subi aucune altération entre son envoi et sa réception.

Dans le cas d'un mail crypté, il est ainsi possible d'authentifier avec certitude l'auteur du message et de s'assurer que le message n'a pu être lu par un tiers, et finalement d'être certain que le message lu est précisément le mail qui a été *envoyé à l'origine*.

On distingue deux grandes catégories de méthodes de cryptage, la première dite symétrique, la seconde asymétrique⁽⁶²⁾. En pratique, deux solutions peuvent être mises en place dans nos Études pour crypter les données contenues dans nos ordinateurs et ainsi protéger nos données numériques.

C/ L'installation d'un logiciel de chiffrement sur nos ordinateurs

Le premier procédé consiste à installer un logiciel de sécurité dont le rôle est de chiffrer le disque dur de l'ordinateur⁽⁶³⁾. Dans les gammes professionnelles d'ordinateur, bien souvent ce logiciel est fourni mais malheureusement nous ne le savons pas donc nous ne l'utilisons pas. Le chiffrement se fait « à la volée » c'est-à-dire au fur et à mesure et automatiquement. C'est totalement transparent pour l'utilisateur qui se contente de taper un mot de passe au démarrage de l'ordinateur permettant ainsi au logiciel de décrypter les données. L'avantage de ce moyen de protection est sa simplicité et son coût peu excessif. La seule contrainte de ce type de logiciel est qu'il n'existe pas de clef dite de recouvrement, autrement dit, si personne d'autre que l'utilisateur de l'ordinateur ne connaît le mot de passe, le décryptage ne sera pas possible et les données ne pourront pas être récupérées.

(62) Un système de chiffrement est dit « symétrique » quand il utilise la même clé pour chiffrer et déchiffrer et « asymétrique » quand il utilise des clés différentes, une paire composée d'une *clé publique*, servant au chiffrement, et d'une *clé privée*, servant à déchiffrer.

(63) La solution Microsoft se nomme Bitlocker, elle est très utilisée en entreprise car les clés de recouvrement sont stockées dans l'Active Directory (l'Active Directory répertorie les éléments d'un réseau administré tels que les comptes des utilisateurs, les serveurs, les postes de travail, les dossiers partagés, les imprimantes, etc...).

D/ L'installation d'un logiciel de chiffrement sur le serveur

Le second procédé consiste en l'installation dans nos Offices d'un système de « suite logiciel de sécurité d'entreprise » c'est-à-dire un système centralisé de gestion des clefs basé également sur le chiffrement. Il s'agit d'installer un logiciel sur le serveur de l'Étude et sur chacun des ordinateurs permettant ainsi de chiffrer toutes les données informatiques de l'entreprise⁽⁶⁴⁾. L'avantage de cet outil, est qu'il offre la possibilité de mettre en place un accès plus ou moins limité aux données chiffrées selon l'utilisateur (Notaire, comptable, collaborateur ...) et donc d'individualiser la lisibilité des données de l'Étude. Par ailleurs, les administrateurs système ou informaticiens chargés d'intervenir sur nos ordinateurs peuvent manipuler nos données (copie, sauvegarde...) sans pour autant accéder à leur contenu. Enfin, l'autre avantage de ce système est qu'il existe une clef de recouvrement qui permet de récupérer en tout état de cause les données évitant ainsi que seul l'utilisateur de l'ordinateur soit en possession du mot de passe.

E/ La difficile localisation de l'ordinateur

On voit souvent dans les films des petits génies de l'informatique retrouver avec une grande facilité un ordinateur volé. En réalité, il n'est pas aisé de localiser un ordinateur volé puisque malheureusement les outils nécessaires à une localisation sont rarement mis en place. En outre, pour que l'ordinateur volé soit localisé, il faut nécessairement qu'une connexion internet s'établisse et ensuite pouvoir tracer cette connexion ce qui est très illusoire en pratique. Ce qui importe ce n'est pas tant de retrouver la « machine » car ce qui a une réelle valeur ce sont les données numériques qui peuvent être protégées comme nous venons de la voir grâce au cryptage de celles-ci.

Section II – Cadre professionnel

Sous-section I – *Le cadre technologique*

§ I – LA SÉCURITÉ

Il faut empêcher la divulgation non-autorisée de données, la modification non-autorisée de données et l'utilisation non-autorisée de ressources réseau ou informatiques de façon générale.

Les attaques peuvent être de deux ordres :

- les attaques passives qui consistent à écouter sans modifier les données ou le fonctionnement du réseau ;
- les attaques actives qui consistent à modifier des données ou des messages, à s'introduire dans des équipements réseau ou à perturber le bon fonctionnement de ce réseau.

⁽⁶⁴⁾ On parle de classification des données de l'entreprise (RMS Rights Management Service pour Microsoft).

Il y donc lieu à la mise en place au sein de nos Offices d'une vraie politique de sécurité afin d'assurer les principaux services de sécurité qui sont :

- la confidentialité ;
- l'authentification (entité, origine des données) ;
- l'intégrité (des machines, des données, des flux ...) ;
- le contrôle d'accès (autorisation) ;
- la non-répudiation (avec preuve d'émission ou avec preuve de réception).

L'ensemble des mesures prises pour diminuer les risques se divise en trois familles comme l'indique Dimitri Mouton dans son ouvrage⁽⁶⁵⁾ savoir : Les sécurités technique, applicative et comportementale.

La sécurité technique

Elle repose sur plusieurs aspects : contractuels, organisationnels, logiques et physiques.

- **Les aspects contractuels** : des engagements de qualité de service seront pris par l'hébergeur du système d'information soit en interne (la direction de la sécurité informatique), ou externe (un prestataire de services). Lesdits engagements contractuels incluront une durée maximale d'indisponibilité des serveurs, les plages horaires de garantie de continuité de service, les temps maximaux de rétablissement en cas de panne, avec application de pénalités en cas de non-respect des engagements.

- **Les aspects organisationnels** : ils couvrent les moyens humains mis en œuvre pour garantir le respect des engagements contractuels. Cela comprend le personnel mais aussi les procédures concernant l'exploitation du service, les sauvegardes, les procédures de reprise d'activité.

- **L'aspect logique** : il correspond aux logiciels et matériels mis en œuvre pour garantir la sécurité (pare-feu, antivirus...), et d'autre part de l'architecture du système : cloisonnement des sous-réseaux (imprimantes, téléphonie, serveur ...) adressage IP (Internet Protocol) droits conférés aux administrateurs du système...

- **La sécurité physique** : c'est la sécurité des locaux (protection anti-incendie, anti-inondation, contrôle d'accès physique, existence de deux adductions indépendantes d'électricité et de réseau ...)

La sécurité applicative

Elle regroupe les mesures prises au sein d'une application pour répondre aux besoins fonctionnels de sécurité du service rendu, c'est-à-dire ce qui est spécifique aux échanges et aux traitements réalisés au sein de ce service (l'établissement de contrats, la garantie de confidentialité, la conservation des documents ...).

Quelles sont ces mesures ?

- Identifier une personne et déterminer ses droits ;
- Garantir la provenance d'un document ;
- Garantir l'intégrité d'un document ;
- Prouver l'action d'un utilisateur ou le déroulement d'un événement automatique ;

(65) La sécurité de la dématérialisation - Ed EYROLLE 2012.

- Prouver une date ;
- Assurer la confidentialité des données ;
- Recueillir l'engagement d'un utilisateur ;
- Conserver des données sur le long terme et garantir la capacité à les retrouver.

La sécurité comportementale

Les attaques ou actes malveillants peuvent provenir de l'intérieur ou d'un élément extérieur ayant pu se procurer des informations confidentielles comme des codes d'accès.

Des règles simples doivent être mises en place et respectées :

- ne pas inscrire son mot de passe sur le bureau de l'ordinateur ou proche de son poste de travail ;
- ne jamais quitter son poste de travail sans l'avoir verrouillé ;
- ne jamais répondre à des questions relatives à des éléments confidentiels par téléphone ;
- ne jamais exécuter de programme téléchargé depuis Internet ;
- ne jamais brancher de clé USB sur son poste de travail pour échanger des données ;
- ne jamais faire de copies de ses données professionnelles sur un ordinateur à usage personnel ;
- ne jamais ouvrir de pièces jointes d'un courriel dont on ignore la provenance.

Pour éviter d'affaiblir l'ensemble du système il y aura lieu de respecter les prescriptions données sur chacune des trois formes de sécurité.

L'année 2016 a été celle de tous les records en matières de cybermenaces tant au niveau du nombre qu'au niveau de la virulence.⁽⁶⁶⁾

En tant qu'entreprise nous sommes des cibles privilégiées des cybercriminels.

80 % des entreprises déclarent avoir subi au moins une attaque dans l'année 2016 et une société sur deux a vu le nombre d'attaques augmenter.

L'attaque la plus répandue est le ransomware. C'est un programme malveillant qui chiffre les données contenues sur un poste de travail ou un serveur et ne donne la clef pour déchiffrer que moyennant le paiement d'une rançon.

§ II – LE RÉSEAU RÉAL

C'est un réseau entièrement privé, seul un office notarial peut obtenir et utiliser un boîtier d'accès au réseau Real.

Il est dédié à la profession notariale et sa gestion est confiée à l'opérateur de la profession, la société Réal.not. Le réseau dote la profession des outils adaptés aux exigences en matière de sécurité. Il est relié par la plateforme de services aux partenaires du Notariat (Caisse des Dépôts, DGFIP,...) et répond aux défis technologiques liés à la dématérialisation (Télé@ctes, Micen,...).

⁽⁶⁶⁾ LesEchos.fr « Cyberattaques : deux fois plus de cas en France en 2016 » par Sébastien Dumoulin 24 janvier 2017.

Il permet un accès unique aux outils et applications métier (Portail des notaires de France, applicatifs métier, bases de données, messagerie @notaires.fr...).

Ce réseau évolue pour répondre à l'intensification des usages de la profession et aux avancées en matière de dématérialisation (MICEN, virements relevant de la publicité foncière, Visio, ...) pour améliorer la disponibilité du réseau Real et la rapidité des échanges et enfin pour permettre l'accès de tous à l'ensemble des mêmes ressources (AAE à distance, visio...).

Les offices équipés du Réseau Réal 3 (RR3) disposent d'un réseau en SDSL, qui permet un débit symétrique. Le débit d'envoi des données sera identique à celui de réception pré-requis essentiel pour le MICEN (récupération des copies, mentions postérieures).

Le réseau garantit également une continuité de service car les études disposent d'une double connexion, avec deux boîtiers et deux liaisons différentes (SDSL et ADSL) pour réduire les risques de coupures avec une garantie de temps de rétablissement de quatre heures maximum en cas de panne sur les liens SDSL. De même le réseau est supervisé 24 h/24 et 7 j/7 pour identifier au plus vite le moindre problème ou la moindre défaillance.

Il permet également une priorisation des flux avec réservation de bande passante pour privilégier les applications métiers (Micen Télé@cte, visioconférence...).

§ III – *LES ACTES AUTHENTIQUES ÉTABLIS SUR SUPPORT ÉLECTRONIQUE*

Le décret du 30 mars 2001 met en place le cadre de qualification des dispositifs de création de signature électronique (les cartes à puce et clés USB) des prestataires de services de certification électronique et des certificats qu'ils délivrent.

La signature électronique sécurisée doit remplir trois conditions⁽⁶⁷⁾.

Il faut :

- Une autorité de certification qualifiée (pour le notariat cette autorité est le CSN) et une autorité d'enregistrement associée (délivrance de certificat) ;
- Des certificats qualifiés diffusés par le Prestataire de Services de certification qualifié (Real.net) ;
- Une signature établie à l'aide d'un dispositif certifié (la puce).

La clé REAL porte la signature électronique sécurisée du notaire. C'est une clé USB sécurisée, qui garantit l'authenticité de la signature électronique du notaire. Elle est personnelle à chaque notaire et son accès est sécurisé grâce à un code PIN. Elle contient l'ensemble des éléments d'identification du notaire ainsi que sa signature numérique.

Le notariat est la première profession en Europe à maîtriser l'ensemble des éléments, savoir Autorité d'enregistrement et Autorité de certification.

Signer avec la clé REAL a la même valeur que la signature manuscrite.

(67) Guide de l'authenticité.

Avec l'acte authentique sur support électronique le notariat améliore son image, anticipe les changements futurs, améliore la productivité en baissant les coûts de production, participe à la lutte contre la fraude et à la réduction de l'impact écologique.

De plus, il a su faire face aux contraintes liées à cette nouvelle technologie savoir garantir la date certaine, l'inviolabilité du document numérique, assurer l'équivalence juridique en respectant les contraintes réglementaires sur l'acte authentique, la non répudiation des signataires, la conservation sur le très long terme (75 ans) et la lisibilité sur le très long terme.

L'acte est confectionné à l'office, totalement dématérialisé il a la même valeur que l'acte papier : force probante, date certaine et force exécutoire.

§ IV – LA SAUVEGARDE ÉLECTRONIQUE

A/ Le MICEN

Le Minutier Central Electronique des Notaires de France (MICEN) permet l'établissement et la conservation d'actes authentiques électroniques, conformément au décret du 2 novembre 1971 modifié, dans des conditions de sécurité et de fiabilité conforme à la réglementation européenne.

Au MICEN sont stockés quotidiennement des milliers d'actes authentiques sur support électronique (AASE) et ils sont conservés au moins soixante-quinze ans avant qu'ils soient versés aux archives départementales.

Il n'existe qu'un seul Minutier Central pour tous les Notaires sous le contrôle de Réal.not, filiale technologique de l'ADSN⁽⁶⁸⁾ créée par le Conseil Supérieur du Notariat.

Pour rappel, le MICEN c'est deux sites physiques éloignés de plusieurs centaines de kilomètres, un réseau privé, sécurisé, séparé de l'internet. Des salle serveurs redondées, des sauvegardes automatiques sur disques toutes les heures, des sauvegardes sur bandes journalières, un plan de reprise d'activité, un plan de continuité d'activité, des tests de sécurité internes continus, des tests de sécurité externes annuels, un audit de sécurité annuel.

L'acte authentique électronique est enregistré dans un minutier central accessible au seul notaire instrumentaire ou au notaire détenteur de l'acte ; ce minutier étant établi et contrôlé par le Conseil supérieur du notariat. Cette innovation répond à l'objectif de mettre fin à l'archivage par le seul notaire des actes qu'il instrumente.

L'acte électronique évite la gestion d'un archivage papier doublé d'un archivage des copies des actes numérisés.

La profession, par l'intermédiaire de Real.not :

- sécurise l'archivage numérique des actes et évite les risques de perte ou d'altération des fichiers d'archivage (intrusions dans nos systèmes informatiques, erreurs de manipulation ou malveillances) ;

(68) Association pour le Développement du Service Notarial.

- garantit la pérennité dans le temps des archives (changements de format de fichiers) et évite des conversions individuelles de fichiers complexes et onéreuses ;
- garantit la pérennité dans le temps de l'accès à nos archives numériques, par le portail, ainsi plus de risque de perte d'historique en cas de changement de logiciel dans l'office.

Le coût, pour 75 ans de conservation, est de sept euros hors taxe par acte lors du dépôt ; les autres actions (copies, mentions) ne sont pas facturées.

B/ La sauvegarde des données de l'Office

Elle peut être interne ou externe et doit être régulière (quotidienne ou hebdomadaire).

On peut utiliser des supports externes comme un disque dur externe réservé exclusivement à cet usage, ou, à défaut, un CD ou un DVD enregistrable que vous rangerez ensuite dans un lieu éloigné de votre ordinateur, de préférence à l'extérieur de l'Office pour sauvegarder la copie en cas d'incendie ou d'inondation ou de vol.

Il faudra veiller à la durée de vie de ces supports.

Nos éditeurs de logiciels nous permettent aussi d'effectuer des sauvegardes sur leurs plateformes (le « cloud »), mais soyez vigilants et demandez régulièrement la restauration d'un ou plusieurs fichiers pour vérifier la sauvegarde.

C/ Le Wi-Fi

I/ À l'Office

Mettre à disposition de nos clients un accès Wi-Fi dans la salle d'attente pour leur permettre de patienter ne doit pas être un vecteur d'insécurité de notre réseau. C'est pour cette raison que le Wi-Fi mis à disposition sera dédié et qu'il ne permettra pas l'accès au réseau. Il conviendra d'en sécuriser l'accès en configurant la borne d'accès à Internet.

Dans cette configuration il ne faudra pas omettre de modifier l'identifiant de connexion et le mot de passe par défaut qui vous ont été donnés par votre fournisseur d'accès ; puis d'activer sur la borne le protocole de chiffrement WPA2⁽⁶⁹⁾ ; puis modifier la clé de connexion par défaut (qui est souvent affichée sur l'étiquette de votre borne d'accès à Internet) par une clé (mot de passe) de plus de 12 caractères de types différents.

Pour finir ne divulguez votre clé de connexion qu'à des tiers de confiance et changez-la régulièrement ; activez la fonction pare-feu de votre box ; et désactivez votre borne d'accès lorsqu'elle n'est pas utilisée.

Nous pouvons aussi utiliser le Wi-Fi pour notre activité mais sous des règles strictes de sécurité car un Wi-Fi mal sécurisé peut permettre à des personnes d'intercepter vos données et d'utiliser la connexion Wi-Fi à votre insu pour réaliser des opérations malveillantes. On évitera l'accès à Internet par un point d'accès Wi-Fi, l'installation filaire reste plus sécurisée et plus performante.

Il y aura lieu de sécuriser l'accès au Wi-Fi en configurant la borne d'accès.

(69) Le WPA (Wifi Protected Access) est une solution de sécurisation de réseau WiFi proposé par la WiFi Alliance, afin de combler les lacunes du WEP.

II/ En extérieur

Il est tentant d'utiliser le Wi-Fi pour un meilleur débit mais là aussi il y a lieu de respecter des règles simples de sécurité et notamment de ne pas utiliser les Wi-Fi « publics » (réseaux offerts dans les gares, les aéroports ou les hôtels) pour des raisons de sécurité et de confidentialité. Il faut s'assurer que son ordinateur est bien protégé par un antivirus et un pare-feu.

➡ Paroles d'expert

François-Xavier Bary sur les Hots Spots

D/ La messagerie électronique

Soyez très attentif et ne faites pas confiance dans le nom de l'expéditeur car il est très facile d'envoyer un courriel en se faisant passer pour un autre.

La vigilance sera accrue si le courriel comporte des pièces jointes. Vous devez vérifier la cohérence de forme et de fond du message reçu et ceux que l'expéditeur a l'habitude de nous envoyer. En cas de doute n'hésitez pas à contacter votre interlocuteur pour vérifier s'il est bien à l'origine du message.

Les pièces jointes peuvent contenir des virus.

Assurez-vous régulièrement que votre antivirus est activé et à jour.

Si votre poste a un comportement anormal (lenteur, écran blanc sporadique, etc.), faites-le contrôler.

Ne répondez jamais à une demande d'informations confidentielles. Les banques et autres services nous rappellent sans cesse que les demandes d'informations confidentielles ne sont jamais faites par courriel (mots de passe, code PIN, coordonnées bancaires, etc.).

Passer votre souris au-dessus des liens, faites attention aux caractères accentués dans le texte ainsi qu'à la qualité du français dans le texte ou de la langue pratiquée par votre interlocuteur.

Paramétrez correctement votre logiciel de messagerie et mettez à jour vos logiciels, si possible en activant la procédure de mise à jour automatique ; dans les paramètres de sécurité en options, interdisez l'exécution automatique des ActiveX et des plug-ins et les téléchargements, soit en les désactivant, soit en imposant de vous en demander l'autorisation.

Il y a lieu aussi d'être vigilant lorsque l'on transfère des courriels, car tout l'historique des échanges précédents est communiqué au nouveau destinataire. Cela pouvant constituer au mieux un désagrément, au pire une violation du secret ou de la confidentialité. Donc prudence. Aller plus vite avec les nouvelles technologies, certes mais pas dans la précipitation...

TITRE III

UN NOUVEAU MÉTIER

CHAPITRE I

LES TRANSFORMATIONS OBSERVÉES

Section I – Évolution de la relation client

Le XXI^e siècle sera celui de la révolution numérique, cette évolution est irréversible et va en s'amplifiant et impacte tous les domaines de la vie et du quotidien de chacun. Aujourd'hui le numérique est dans tout, mais tout doit-il être numérique ?

Le principe de l'ordinateur fut imaginé au XIX^e siècle mais c'est dans la deuxième partie du XX^e siècle qu'il fut mis au point et qu'ensuite s'enclencha un processus de miniaturisation, de rapidité, d'augmentation du volume de mémoire, de simplification et de diversification de son utilisation.

Ainsi la loi de Moore a mis en évidence que depuis une quarantaine d'année, la puissance, la vitesse et la capacité de l'informatique doublent tous les dix-huit mois.

L'informatique a commencé à se développer dans les études dans les années 70, d'abord pour la comptabilité, avec l'aide du C.N.I.⁽⁷⁰⁾ Pour la rédaction des actes il est apparu des machines à traitement de texte puis ensuite des systèmes intégrés développés par des sociétés informatiques.

À partir de la mise en place de Télé@ctes en 2005 et de sa systématisation il est devenu indispensable d'être affilié à un prestataire informatique spécialisé, dépendance qui fut encore renforcée avec l'acte authentique électronique.

À partir du XXI^e siècle, l'informatique fait partie du quotidien de chacun grâce à la multiplication des objets connectés. L'accès à l'information et à la connaissance devient immédiat, quasiment gratuit, disponible à tous moments et de n'importe où.

(70) CNI : Centre Notarial Informatique.

L'ordinateur fut le premier outil permettant d'envisager le passage au zéro papier avec ses corollaires le scanner, le mail et internet.

Cet engouement pour les nouvelles technologies a été réaffirmé par Maître Didier Coiffard, Président du Conseil Supérieur du Notariat qui dans ses premiers discours après son élection parlait d'une **authenticité 3.0**. Il entend ainsi dans la continuité des précédents Présidents encourager cette modernisation et ce développement technologiques qu'il présente comme une chance que le notariat doit saisir. Cette modernisation est reprise dans le Plan National d'Action qui est décliné dans chaque région en fonction des spécificités locales.

Cette évolution nécessite pour les études un investissement permanent dans les nouvelles technologies, désormais présentes à toutes les étapes du dossier. Investissement en matériel, en formation des notaires et des collaborateurs et une évolution des mentalités et un changement des habitudes de chacun y compris celles de nos clients.

À l'heure où nous rédigeons ce rapport, le Conseil Supérieur du Notariat vient de lancer NOTAVIZ, interface informatique destinée à faire en sorte que l'internaute à la recherche d'un renseignement juridique, notamment et particulièrement lié à la sphère de compétences notariales, soit orienté vers les sites du notariat et par voie de conséquence vers les études.

Par ailleurs notre confrère Fabrice Luzu, notaire à PARIS, a lancé son site « My Notary » permettant, notamment de créer en ligne un compromis de vente, tout comme le site NOTAVIZ permet d'ailleurs de créer en ligne un bail d'habitation.

➡ **Paroles d'expert**

Fabrice Luzu

Le protocole FOXNOT peut sembler assez proche de Mynotary, car le client prend également une part très active dans la construction du contrat.

À ce jour, les différences importantes résident dans le fait que FOXNOT ne se limite pas à l'avant-contrat de vente mais a vocation à s'appliquer aussi bien au dossier complet de droit immobilier (avant-contrat et vente) mais également au droit de la famille.

En outre, l'intégration par FOXNOT dans les logiciels de rédaction d'acte se fait de façon automatisée de telle sorte que le rédacteur notarial effectue alors une mission de contrôle des informations saisies par le client et intégrées par la machine.

➡ **Paroles d'expert**

Thierry Arnaly

Au vu de ces deux expériences, qui feront bien évidemment l'objet de débats lors de nos travaux en Ecosse, force est de constater que le client, au centre de nos préoccupations, est aussi au cœur de notre travail.

Il est certainement fini le temps où, le client ignorant venant chercher le conseil et l'acte dans nos études, n'était pas en capacité de le faire lui-même, sauf éventuellement le fameux client porteur du magazine « Le Particulier » !...

Aujourd'hui le client est en mesure de récupérer sur la toile des informations que nous devons considérer comme justes puisque nous les mettons nous-mêmes en ligne...

Il n'est donc plus possible de dire au client que les informations qu'il nous livre sont erronées sous prétexte qu'elles ne sortent pas de notre bouche.

Il faut nous adapter, et une fois de plus, faire en sorte de maîtriser les outils au risque que l'inverse ne se produise.

Soyons donc, à l'instar de notre confrère Luzu, proactifs avec les clients,

Partageons le plus possible nos connaissances au moyen de lettres d'actualités « News Letter »,

Faisons vivre nos sites internet,

Montrons-nous sur la toile ! ...

Mais n'hésitons pas également à faire entrer les clients dans nos études via le net, en partageant le dossier avec eux.

Pourquoi se priver de cette technologie de Data Room nous permettant de communiquer avec le client sur le déroulement de son dossier ?

La technologie doit être notre alliée et non notre ennemi.

À ce jour, dans les relations commerciales avec nos concitoyens, la majorité des intervenants propose la création d'un compte internet permettant de renseigner, compléter, modifier ses informations personnelles, puis d'être informé des documents mis en ligne et du déroulement de la prestation.

Pourquoi le notariat ne devrait-il pas en faire de même ?

La technique le permet et nos sociétés informatiques nous le proposent dans leurs logiciels « dernières versions ».

Il est également possible de confirmer un rendez-vous par un envoi de SMS et/ou mail automatique.

Bien évidemment, l'ensemble des dispositifs mis en place doivent être conformes à la réglementation de la Commission Nationale Informatique et Libertés et surtout faire l'objet d'une mise à jour permanente et d'un contrôle rigoureux.

Au même titre que la présence au sein de nos études d'un correspondant CNIL est devenue obligatoire, pourquoi ne pas créer un Correspondant Informatique qui pourrait être, soit délégué à un tiers extérieur, soit géré en interne selon la taille de l'office.

Mais comment peut-on envisager encore à ce jour le fonctionnement de nos études sans la maîtrise parfaite de nos procédures informatiques ?

Beaucoup d'entre nous répondent à cette question en renvoyant simplement à nos SSII et en pensant donc avoir réglé tous les problèmes.

Mais posons-nous alors la vraie question : le notariat souhaite-il appartenir aux SSII ou souhaite-il garder la main ?

Le propos n'est pas d'attaquer les SSII, bien au contraire car sans elles le notariat en serait peut-être encore à l'âge de pierre, ou à tout le moins de la paire de ciseaux, de la feuille et du scotch.

Mais pour autant il n'est pas concevable de tout laisser partir ; il faut conserver la main sur les développements informatiques au sein de nos études.

Il est donc temps de former le vœu de la création d'un corps spécifique de correspondants informatiques.

Les changements pour le client – Un particulier qui cherche pour la première fois à contacter un notaire utilisera de moins en moins l'annuaire papier, mais recherchera plutôt sur une application de son téléphone ou de son ordinateur. Il pourra choisir son notaire en fonction de sa proximité, de son accessibilité, des transports en commun, de la présence d'un parking privé ou public, de l'accessibilité handicapée, de recommandations d'amis ou de collègues, il n'ira plus systématiquement chez le notaire de ses parents...

Il pourra alors se connecter immédiatement au site de l'étude présélectionnée pour avoir davantage d'informations et se conforter dans son choix.

Une fois cette sélection effectuée, il va souvent avant de se déplacer téléphoner à l'étude. En fonction de sa demande éventuellement guidée par une opératrice, voir un automate, il va soit lui être proposé un rendez-vous, soit être mis en rapport avec un clerc afin d'analyser sa demande.

Le notaire profession libérale a toujours eu la préoccupation de donner satisfaction à son client. Il y a quelques années, il arrivait fréquemment que des actes type avant-contrat, bail, donation entre époux, contrat de mariage soient établis en direct en présence des parties. Les réglementations s'étant complexifiées, il faut désormais réunir beaucoup plus de documents pour établir des actes devenus de plus en plus détaillés.

Le clerc va préalablement à la prise du rendez-vous, expliquer ce qu'il convient de faire et demander les documents nécessaires à cette opération et immédiatement créer la fiche du client dans l'informatique de l'étude.

À la différence du fichier papier qui ne contenait que quelques données essentielles, désormais tout restera accessible et pourra être retrouvé en permanence.

Sous-section I – *La constitution du dossier*

§ I – *LE SERVEUR INFORMATIQUE*

A/ *Le serveur*

Il permet de gérer l'ensemble des logiciels métiers que ce soit pour la rédaction des actes, la comptabilité, la gestion locative, la paye, l'expertise et la négociation

immobilière, le scanner et les applications liées aux mails à l'accès internet aux différentes applications proposées par la profession. Ce serveur peut se trouver à l'étude en respectant les différentes préconisations de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) pour en assurer une sécurité maximale conformément à la loi du 6 janvier 1978. Le serveur peut également être hébergé à l'extérieur de l'étude chez un prestataire informatique.

Pour notre nouveau dossier, le clerc va proposer au client de lui envoyer par mail la liste des documents qu'il devra communiquer pour compléter son dossier, soit par mail, soit sous forme papier si le client le souhaite. Le transfert numérique des documents a supprimé la distance que le papier mettait entre le client et l'étude, la relation est désormais immédiate ce qui génère une exigence de retour encore plus rapide. L'envoi postal permettait une réflexion de quelques heures entre la mise sous enveloppe et le départ du courrier. Nous pouvions éventuellement récupérer une erreur, alors que par mail le message est à peine terminé et relu qu'en un clic il est parti.

Désormais grâce à l'espace client, nous proposons au client plutôt que de lui envoyer par la poste ou même par mail un questionnaire, de déposer lui-même directement des informations dans son dossier informatique de l'étude. En quelque sorte il participe en ligne à la constitution de son dossier et peut en suivre l'évolution et tout cela à l'heure qui lui plaît ; Cet accès permanent est un confort pour le client et cela évite également de déranger le collaborateur pour avoir les informations. Désormais le client exprime le besoin d'être informé en permanence de l'évolution de son dossier même si cela ne le fait pas avancer. Cet accès à l'information en temps réel grâce à l'évolution technologique permettant une connexion permanente, nous impose davantage de réactivité.

Après l'ouverture informatique du dossier va alors commencer pour l'étude la collecte de données :

- sur le client (ses coordonnées téléphoniques : fixe, mobile, travail, son adresse postale et internet, son état civil, son régime matrimonial...) ;
- sur le bien concerné par l'opération (nature, adresse, cadastre, titre de propriété, diagnostics, règlement de copropriété, syndic, servitude...).

Cette collecte va désormais être intégrée dans le système informatique et n'aura plus à être redemandée mais seulement vérifiée et éventuellement modifiée en cas de changement. Ces informations deviennent une véritable banque de données accessible par l'ensemble des collaborateurs de l'étude où qu'ils soient, à tout moment à la seule condition d'être connecté au serveur.

Le serveur est désormais la mémoire de l'étude, il centralise et conserve toutes les informations de l'étude.

B/ Archivage numérique

L'ensemble des documents qui ne sont plus conservés sous forme papier doivent être archivés sous forme numérique, c'est ce que l'on appelle la Gestion Electronique des Documents (GED).

Il conviendra de veiller à en assurer une sauvegarde efficace :

- qu'elle soit à l'étude, en prenant soin d'effectuer une sauvegarde quotidienne sur un support conservé en dehors de l'étude ou directement sur un serveur extérieur ;

- ou qu'elle soit externalisée sur un autre serveur, cette délocalisation de nos données est de plus en plus préconisée par nos prestataires informatiques.

Il conviendra de se préoccuper de la pérennité de ces données de façon à pouvoir les relire et les récupérer immédiatement ce qui présente un grand avantage par rapport à l'archivage papier.

Cet archivage numérique de l'ensemble des pièces et documents constituant chaque dossier nous oblige à augmenter régulièrement la capacité de nos serveurs. En cas de délocalisation, les coûts des sauvegardes externalisées risquent d'augmenter régulièrement. Faudra-t-il comme par le passé envisager de conserver certaines pièces du dossier pour des durées différentes afin de maîtriser ces augmentations de volume et de coût d'archivage numérique ? Ou au contraire l'évolution technologique nous permettra de tout garder sans se préoccuper de ces questions de capacité de mémoire. Ainsi il arrive que dans un dossier un même document soit enregistré plusieurs fois comme par exemple le plan du cadastre importé depuis le serveur du cadastre, on le retrouvera annexé à l'avant contrat, puis en annexe du certificat d'urbanisme et enfin dans l'acte de vente.

Il faudra veiller à pouvoir récupérer les fichiers au fur et à mesure de l'évolution des versions des logiciels. Cette préoccupation ayant conduit la profession à confier le minutier central à l'ADSN, craignant que chaque notaire individuellement ne fasse pas l'effort de conversion au format idoine, le coût de cette sécurité est compris dans les frais de dépôt de chaque acte au MICEN qui en assume la conservation et la restitution à son dépositaire pendant 75 ans.

L'efficacité de la sauvegarde impose une discipline d'archivage et une rigueur respectée par tous pour permettre à chacun de retrouver facilement les documents enregistrés. Il convient, surtout pour les courriers et les mails, de les enregistrer avec un titre explicite qui permettra de les identifier facilement lors de recherches ultérieures, de façon à ne pas perdre trop de temps à en ouvrir plusieurs avant de trouver le bon. Le classement et l'archivage, pour être efficaces, doivent être organisés et standardisés de façon à ce que tout le monde puisse retrouver facilement un document lorsqu'il ouvre le dossier informatique.

§ II – LA TÉLÉPHONIE

A/ Le standard

Suite aux premières informations collectées, lorsque ce client va appeler pour confirmer son rendez-vous ou communiquer les renseignements demandés, grâce au logiciel de téléphonie intégrée (CTI) il sera alors automatiquement identifié et pourra être transféré à la personne en charge de son dossier sans avoir à se présenter longuement. En effet, cette technique permet, lors d'un appel entrant dont le numéro existe dans la base de données de l'étude, de faire apparaître automatiquement sur l'écran du standard la fiche du client et ensuite cet appel sera rattaché à son dossier permettant d'avoir une traçabilité des échanges.

Par ailleurs, cette connexion téléphonie et informatique permet d'appeler le client directement depuis sa fiche en sélectionnant son numéro sans avoir à le composer sur un clavier du combiné.

Si le collaborateur n'est pas disponible, à la place d'un mémo qui était écrit par la secrétaire puis transmis au destinataire avec un délai plus moins long, sans savoir par la suite s'il avait été traité, désormais grâce à l'informatique, le destinataire reçoit un message informatique. Celui-ci est daté, rattaché au dossier concerné, annoté par l'accueil de la demande du client, de son numéro de téléphone. Le collaborateur pourra en un clic le rappeler, tout en rattachant l'évènement avec le commentaire sur la conversation au dossier de façon à avoir une traçabilité de l'appel et de la réponse et tout cela en direct sans le moindre papier. Une fois le message traité il sera clôturé ce qui permettra au standard qui avait émis le message de vérifier qu'il a bien été traité et à défaut de relancer le clerc.

Ce logiciel de CTI peut permettre de visualiser sur écran l'ensemble des postes téléphoniques de l'étude et leur disponibilité de façon à permettre à la standardiste de renseigner plus rapidement ses interlocuteurs et éviter de les faire patienter trop longtemps et d'encombrer le standard, d'où le besoin d'installer un troisième écran à ce poste pour gérer ces flux téléphoniques.

Pour désencombrer l'accueil, il est confortable pour le client que chaque collaborateur ait une ligne téléphonique directe ainsi qu'une adresse mail qu'il convient de mentionner sur les correspondances du dossier. Le client est tout de suite reconnu par le clerc et n'a plus à se présenter longuement ou à expliquer en détail sa situation et l'objet de son appel. Ce confort du client n'est pas pour autant celui du collaborateur qui de ce fait peut être dérangé à tout moment alors qu'il était concentré sur un autre dossier et doit alors pour satisfaire son interlocuteur se mettre à sa disposition.

La mise en place systématique de la messagerie vocale de chaque poste de clerc que ce soit en dehors des heures d'ouverture, pendant des rendez-vous ou réunions ou pour se laisser un temps sans être dérangé permet d'éviter des reproches des clients. Le message doit toujours être explicite en précisant son terme, en communiquant soit une adresse mail, soit le numéro du standard, ou la possibilité de laisser un message auquel il faudra impérativement répondre dès le retour annoncé.

Il peut être possible d'éviter ces dérangements, en communiquant aux clients les informations avant qu'ils ne les demandent soit par mails soit sur l'espace client.

B/ Le téléphone portable

Le smartphone du notaire lui permet de remplacer son téléphone de l'étude et peut ainsi basculer toutes les communications sur un seul appareil quel que soit l'endroit où il se trouve y compris en dehors de l'étude sans que le client s'en aperçoive.

La quasi-totalité de nos clients est désormais équipée d'un téléphone portable, ce qui permet des échanges permanents. Ainsi un client apprécie de recevoir un SMS pour confirmer un rendez-vous, et un rappel automatique du rendez-vous la veille.

Il arrive qu'un client lise un projet d'acte sur son téléphone ou ses mails et y réponde alors qu'il n'est pas chez lui, il n'a plus à attendre le passage du facteur. Cette efficacité de la dématérialisation semble désormais admise par la majorité des clients et même souhaitée. Elle génère un gain de temps considérable et une réactivité qui accélère le traitement de l'information.

Le téléphone portable permet désormais grâce à la visioconférence de participer à un rendez-vous de mise au point d'un dossier, ou à une consultation juridique à distance, évitant ainsi un déplacement et une perte de temps. Le chèque de règlement peut être remplacé par un paiement par carte bancaire, voire un télépaiement.

Toutefois le client aurait tendance à vouloir tout faire par téléphone, il convient de continuer à lui demander la confirmation par écrit de certaines décisions de façon à préserver notre responsabilité. Le développement du téléphone et encore plus depuis la multiplication du téléphone portable, a permis de remplacer beaucoup de courriers par un appel car il permet de donner l'information en direct sans attendre le délai d'acheminement. Mais cette systématisation du téléphone est devenue chronophage pour les collaborateurs qui préfèrent désormais recourir à un mail voire un SMS pour transmettre une information qui n'attend pas de réponse. Ces échanges rapides et permanents doivent toutefois rester encadrés dans les horaires de travail.

La loi Travail du 8 août 2016, dans son article 55 a instauré un droit à la déconnexion pour le salarié en dehors de ses heures de travail, y compris pour les salariés qui font du télétravail. Les modalités de ce droit à la déconnexion devant être formalisées dans le cadre d'une charte à établir par entreprise.

Le téléphone pourrait, à l'instar de l'ordinateur portable, permettre de rentrer à distance dans le logiciel de l'étude pour travailler sur un dossier. Cette facilité d'accès souhaitée par tous doit rester encadrée par la sécurité des échanges afin d'éviter tout risque d'intrusion pirate.

Tout téléphone de notaire, de collaborateur voire de clients, branché sur un port USB d'un ordinateur connecté au réseau, peut devenir un vecteur d'infection du serveur en important des virus même à l'insu de son propriétaire. Il convient de recharger les appareils sur une prise électrique uniquement et de respecter scrupuleusement ces principes de précaution. De même pour la lecture d'une clé USB contenant les documents qu'un client souhaite remettre il faut l'inviter à les transmettre par mail ou à les déposer sur son espace client. À défaut il faut prévoir à l'étude un ordinateur dédié non rattaché au serveur pour copier les documents donnés par les clients.

C/ L'agenda

Le rendez-vous ayant été fixé, l'agenda papier du notaire a disparu, il est désormais informatique, consultable et modifiable à tout moment et par tous les postes de l'étude, de même que l'ensemble des agendas de tous les collaborateurs. Chaque rendez-vous est rattaché également à l'agenda du collaborateur ce qui facilite la communication et le partage de l'information, ainsi qu'au dossier de façon à avoir une traçabilité des événements du dossier tout comme pour les appels téléphoniques les mails et les SMS. Le notaire peut également le consulter et le modifier même en dehors de l'étude.

Comme certaines professions le pratiquent déjà, certaines plages horaires de l'agenda pourraient être ouvertes directement aux clients qui pourraient venir y prendre directement leur rendez-vous, en complétant préalablement un certain nombre de renseignements.

§ III – L'ORDINATEUR

Le rendez-vous pris, les principaux éléments rassemblés, il faut maintenant rédiger l'acte. L'ordinateur est désormais le principal outil de travail du collaborateur que ce soit pour la rédaction des actes ou autres documents mais également pour la lecture de toutes les pièces nécessaires au dossier, il permet d'accéder également à la comptabilité.

Afin de faciliter la lecture et la rédaction, il convient de doubler les écrans sur chaque poste de travail. Le travail du collaborateur se faisant sur écran toute la journée, pour son confort visuel il est pratique d'installer les écrans sur des bras articulés de façon à pouvoir les adapter tant à la luminosité ambiante de la pièce, qui peut varier aux différents moments de la journée, ou suivant la nature du travail. Ce bras permet de positionner les écrans à la hauteur du regard de l'utilisateur ce qui va améliorer l'ergonomie de son poste de travail. Chacun veillera à régler la luminosité de ses écrans pour optimiser son confort visuel.

La pratique est à l'écran type 16/9 à l'horizontal alors que la plupart des documents utilisés se présente sous un format vertical. De même lors d'une recherche dans un dossier informatique, les documents sont présentés les uns en dessous des autres, l'écran horizontal nous oblige grâce à la souris à faire défiler souvent une longue liste alors qu'un écran vertical permet de visualiser beaucoup plus de documents en une seule fois de même pour la lecture d'un acte, l'écran vertical permet de visionner plus de texte et améliore la vitesse de lecture et apporte ainsi plus de confort pour l'utilisateur. L'écran vertical peut également permettre de consulter deux documents en même temps tel que l'agenda sur la partie haute et les appels non clôturés ou mails sur la partie basse et conserver l'écran horizontal pour le dossier en cours. Certains préconisent de rajouter un troisième écran pour optimiser ce besoin d'informations multiples.

Grâce au double écran, le collaborateur n'a plus besoin d'imprimer les documents nécessaires à l'élaboration de son acte, il peut simultanément rédiger sur un écran et consulter sur le second les annexes ou documents préparatoires tout en accédant à ses mails, à la comptabilité, à la documentation juridique de l'étude ou à toutes autres banques de données réservées à la profession ou publiques : Légifrance, Bulletin Officiel des Finances Publiques (BOFIP), cadastre, Bulletin des Annonces Civiles et Commerciales (BODACC), casier judiciaire, état civil, Fichier national des Comptes Bancaires et Assimilés (FICOBA), Ficher des contrats d'assurance-vie (FICOVIE) ...

Sous-section II – *La signature de l'acte*

L'accueil physique du client a également évolué avec la diminution du papier, il ne trouve plus une réceptionniste dissimulée derrière des piles de dossiers mais un accueil épuré, une personne disponible c'est pourquoi il est souhaitable de scinder le standard téléphonique de la réception dans un souci de disponibilité mais aussi de confidentialité. Le client doit être installé dans une salle d'attente lumineuse, accueillante ou les piles de magazines abîmés et périmés sont remplacées par des écrans permettant de communiquer sur les secteurs d'activités de l'étude afin de

susciter une demande de service du client. Il est en outre possible de diffuser une présentation de l'étude, de ses services et de ses collaborateurs et si l'étude négocie, une présentation des biens à vendre. Ainsi grâce aux informations enregistrées, le client va découvrir toutes les facettes de notre profession et va alors devenir demandeur d'autres prestations. Il faut transformer l'image d'un passage obligé en une offre de services multiples et adaptés.

L'ordinateur est l'outil permettant d'entrer sur le réseau de l'étude afin de respecter les contraintes de sécurité de la CNIL, et pour savoir qui a fait quoi, il convient de respecter les règles imposant l'usage d'identifiant et de mots de passe personnels assez compliqués mêlant des chiffres, des lettres et des symboles et de les changer périodiquement.

L'article L. 122-33 du code du travail rend obligatoire l'établissement d'un règlement intérieur pour les offices de plus de vingt salariés mais il est recommandé pour les plus petites études d'instaurer aussi un règlement intérieur reprenant l'ensemble de ces règles formalisées dans une chartre informatique signée par l'ensemble des collaborateurs lors de leur embauche.

De même pour la clé REAL, outil permettant notamment la signature électronique, qui n'est plus réservée au seul notaire mais dont désormais la plupart des collaborateurs est équipée de façon à leur permettre l'accès à des espaces professionnels sécurisés, c'est pour cela que leur usage doit demeurer strictement personnel.

L'ordinateur permet également de remplacer le papier dans le cadre de notes internes, il n'y a plus besoin de se déplacer pour transmettre au sein de l'étude une information dont on ne sera pas sûr qu'elle soit bien arrivée, qu'elle a été vue et qu'elle ne va pas disparaître, désormais par un mail ou une messagerie interne toutes ces questions ne se posent plus. Ces outils permettant une communication rapide et efficace entre les personnels de l'étude, évitent les déplacements et les pertes de temps.

Une autre application permet de remplacer les post-it qui jonchaient les bureaux en les dématérialisant. Ils apparaissent désormais en permanence sur l'écran de l'ordinateur de la couleur et la taille choisies en fonction des critères et de l'organisation de chacun. Cette dématérialisation du pense bête permet de classer facilement par ordre d'urgence les choses à faire.

§ I – L'ORDINATEUR PORTABLE

L'ordinateur portable est devenu un outil de mobilité, permettant ainsi de travailler à différents endroits dans l'étude, dans un bureau de réception, dans un bureau de travail aux côtés d'un collaborateur, à son domicile, en réunion, chez les clients, voire même depuis son lieu de vacances. Lors d'un rendez-vous en participation chez un confrère n'ayant plus de dossier papier la connexion au serveur de l'étude permet d'accéder à son propre dossier, car à défaut nous serions obligés lors de rendez-vous à l'extérieur d'imprimer tous les éléments du dossier. Ainsi le Notaire peut à tout moment rester connecté et donner satisfaction à un client, assister un collaborateur ou travailler sur un dossier, la dématérialisation procure un confort et une facilité de travail, non envisageable avec des dossiers papier. Cette dématérialisation permet de voyager plus léger.

Il permet désormais la signature d'acte authentique électronique en mobilité soit avec une tablette graphique de signature ou en utilisant l'écran détachable de l'ordinateur portable. Afin de permettre une bonne visibilité de l'écran celui-ci peut-être dupliqué au moyen d'un rétroprojecteur portatif ou sur l'écran du téléviseur du client, voir un portable multi-écrans. Tout en maintenant un niveau de sécurité et de qualité le client devant pouvoir lire lui-même les documents qu'il va signer.

Le développement du travail à distance pour être efficace est également conditionné par la disparition du papier, en effet, il ne peut y avoir un dossier papier à l'étude ou chez le collaborateur. Grâce à la dématérialisation tout le monde peut à tout moment accéder au dossier.

L'évolution technique permet désormais de remplacer la frappe sur le clavier par la reconnaissance vocale ou l'utilisation d'un stylet qui convertit l'écriture manuscrite en texte dactylographié, ce qui accentue encore la rupture avec le papier. Ces procédés peuvent éviter de mobiliser une secrétaire pour saisir de simples notes dans un dossier.

Jusqu'alors le collaborateur était à proximité de ses dossiers, voire envahi par ceux à ouvrir, ceux à traiter, ceux à trier et ceux à archiver. Désormais la vie sans papier devrait lui dégager physiquement l'horizon, plus besoin de grand bureau pour entreposer les dossiers, d'armoires pour les ranger, de rayonnages et de surfaces de locaux importantes pour les archiver. Cette rationalisation de l'espace de travail générera également des économies financières et permettra de récupérer de la place disponible pour de nouveaux collaborateurs. Tout le monde a accès en permanence à tous les dossiers à condition d'être seulement connecté au réseau. Ainsi en cas d'absence d'un collaborateur, son collègue peut gérer ses dossiers sans avoir à se déplacer ou à déménager des kilos de dossiers. Il n'y a plus le problème des dossiers archivés à l'extérieur nécessitant un délai de récupération et des coûts de stockage, grâce à l'archivage numérique tous les dossiers sont accessibles en permanence et par toute l'étude, permettant ainsi une réponse immédiate.

Techniquement on peut envisager, comme dans certaines activités, que le collaborateur n'ait plus son propre bureau. Il lui suffit de prendre son ordinateur portable et de se connecter sur une base ou station d'accueil reliée au serveur. Grâce à ce système il n'y a plus qu'un seul câble à brancher à l'ordinateur portable qui se trouve alors relié au réseau de l'étude, aux écrans et à l'électricité. Cette facilité de mobilité peut permettre à chacun de se déplacer dans l'étude et de travailler dans différents bureaux en fonction de la mission à réaliser et de la collaboration souhaitée avec un collègue ou en fonction de l'effectif présent.

L'informatique permet désormais une traçabilité de tous les rendez-vous en s'efforçant de rattacher à chaque client tous les appels, les mails, les courriers, les actes et les rendez-vous qui le concernent en créant une note dans son dossier de façon à pouvoir consigner ce qui a été dit. Ce procédé permet à toute personne de l'étude qui sera amenée par la suite à retravailler sur ce client d'avoir immédiatement toutes les informations nécessaires pour continuer la consultation ou pour comprendre ce qui a pu être préconisé quelques temps auparavant. Pour éviter de ressaisir des notes manuscrites d'un entretien il est tout simple de les scanner et de les rattacher au dossier.

Pour permettre cette dématérialisation le scanner est l'outil qui va transformer tous les documents papier entrant en fichiers numériques.

§ II – LE SCANNER

Le scanner peut être soit individuel dans chaque bureau de réception, à la disposition de chaque collaborateur ou intégré au photocopieur, voir portatif pour permettre de scanner des documents en dehors de l'étude. L'utilisateur est quelques fois ralenti dans son travail en présence d'un document relié par un procédé ne permettant pas d'être désassemblé et doit alors scanner l'acte page par page pour restituer l'original intact.

Afin d'éviter les doublons et dans la mesure où le document n'est pas détruit ou restitué mais conservé encore à l'étude, il convient immédiatement de marquer par un signe distinctif sur l'original qu'il a déjà été scanné afin d'éviter que quelqu'un d'autre ne renouvelle inutilement l'opération.

Le scanner doit être complété par un logiciel qui permette de rattacher facilement et rapidement le document au dossier, à la fiche client ou immeuble. Ce logiciel de gestion électronique des documents (GED) performant va ainsi supprimer les pages blanches, trier et individualiser les documents scannés en bloc, convertir en WORD du texte, permettre de modifier les documents reçus, de les surligner, de les annoter. Ils peuvent alors être facilement et rapidement enregistrés au bon endroit du dossier concerné en leur donnant un titre précis permettant à tous de les retrouver facilement. Malgré cette facilité d'utilisation il faut rester vigilant sur la taille des documents scannés et plus particulièrement pour ceux destinés à être annexés à un AAE, il ne faut pas hésiter à les compresser et ne pas recourir systématiquement à la couleur et avoir une résolution permettant d'avoir une qualité raisonnable tout en restant d'un volume assez faible.

Il peut être pratique de créer dans les dossiers des classeurs ou sous-dossiers notamment pour les annexes de l'acte authentique électronique, pour les formalités postérieures, pour le prêt, les documents destinés à l'inspection, pour l'actif, le passif dans les successions... Cela permet de retrouver plus rapidement les éléments dès que le dossier devient volumineux.

Dans la procédure de dématérialisation, il convient de définir qui se charge de cette opération qui doit être ensuite accompagnée d'une méthode de diffusion à toutes les parties concernées de l'information du document reçu, d'un plan nommage et d'archivage identique à toute l'étude, voir même à le développer pour l'ensemble de la profession ce qui facilitera les échanges dans le cadre de dossiers partagés. Enfin il faut définir qui se charge de la destruction du document papier d'origine mais surtout quand. Ainsi il conviendra de veiller périodiquement que chaque collaborateur ait bien trié et rattaché à chaque dossier l'ensemble des documents scannés dans son classeur informatique. En effet, si les documents sont scannés à leur arrivée il convient de définir ceux qui peuvent être rattachés directement au dossier et ceux qui doivent être d'abord transmis au clerc afin qu'il soit informé de leur arrivée et c'est ensuite lui-même qui les rattachera au dossier. Ainsi en cas de mauvaise manipulation il pourra retrouver le document papier et le scanner à nouveau avant que celui-ci ne soit physiquement détruit.

Les études certifiées devront veiller à mettre à jour leurs procédures pour intégrer cette dématérialisation, aux différentes étapes. Le passage à la norme 2015 devra également définir les risques nouveaux que la dématérialisation va créer. Là encore

le papier a disparu et désormais tous les documents demandés pour la certification ne sont plus imprimés. Le classeur des procédures, les fiches de postes, les instructions, le compte-rendu des réunions de direction ou annuelles sont désormais uniquement informatique. Ce qui présente l'avantage d'être immédiatement accessible par tous et simplifie les mises à jour.

Le questionnaire satisfaction est aujourd'hui très souvent dématérialisé et envoyé au client dès la signature avec une copie numérique de l'acte et non plus avec une copie authentique papier et le solde de compte de nombreux mois après la signature. De ce fait le reproche de lenteur a disparu car la publication qui souvent retarde l'envoi n'est plus prise en compte au moment du sondage.

Le changement le plus important étant à l'arrivée quotidienne du courrier et à tout moment de la journée pour les documents déposés à l'accueil, reçus par télécopie ou arrivés sur une adresse internet générale ou celle d'un autre service que le client avait conservé lors d'un précédent dossier, tout en intégrant les absences et les vacances des destinataires.

Il convient de veiller à ce que tous ces documents entrant soient immédiatement scannés, que les originaux soient conservés provisoirement afin de pouvoir les retrouver en cas de demande de communication du document original notamment par un confrère en participation. Ensuite le document doit être transmis au destinataire pour information, nommage et stockage au bon endroit après consultation et analyse.

Il conviendra de modifier les fiches de poste pour intégrer ces nouvelles opérations dans les fonctions de chacun voir la création d'un nouveau poste de « gédeur ».

Il faut repenser le cheminement du dossier puis de l'acte et la place de chacun. Les contraintes qui étaient imposées par des volumes de papier devenus de plus en plus importants sont désormais allégées, mais doivent être remplacées par un système de contrôle et de suivi permanent de façon à ne rien oublier. L'existence physique du dossier et sa présence sur un bureau était déjà en soi une alerte et une trace de son existence qui permettait d'avoir à s'en préoccuper.

Les réflexes vont devoir évoluer ainsi la charge de travail d'un collaborateur ne pourra plus s'apprécier en fonction du volume de dossiers entreposés autour de lui, il conviendra d'avoir un logiciel qui puisse mesurer la charge de travail de chacun lors des différentes étapes de dossier. Ainsi un clerc rédacteur sera davantage sollicité lors de l'avant contrat et préalablement à la signature pour la rédaction de l'acte et la préparation du rendez-vous entre ces deux étapes c'est d'avantage une assistante qui va gérer la collecte des pièces.

Elle devra alors vérifier le contenu des documents rentrés de façon à déclencher soit une demande de précisions complémentaires, soit d'information du client, soit d'analyse d'un problème juridique apparus.

Avant l'échéance programmée ou dès réception des principales pièces, elle devra enclencher la rédaction de l'acte et organiser la signature. L'acte signé devra enfin faire l'objet des formalités postérieures avec toujours en parallèle les opérations comptables pour enfin être clôturé. Cette dernière étape permettant ainsi d'apprécier les dossiers actifs de chaque collaborateur. Il peut être opportun de consigner dans

une note informatique les commentaires ou particularités survenues de façon à pouvoir en conserver une trace.

Les formalités préalables sont de plus en plus dématérialisées que ce soit pour l'état civil, le casier judiciaire, l'état hypothécaire, le fichier des testaments, le cadastre, la mise en place progressive des DIA et de la SAFER. Il convient de mettre en place un suivi des retours avec des alertes pour faire des relances si besoin.

Les formalités postérieures suite à la systématisation de Télé@ctes ont également permis de supprimer beaucoup de papier. Le répertoire brouillon est systématiquement informatique mais le répertoire officiel est toujours imprimé sur papier folioté et visé par la Chambre.

La suppression des actes papiers et des pièces impacte également le travail de l'inspecteur qui n'aura plus à vérifier l'existence physique des actes, ni la signature par toutes les parties, sur toutes les pages, de l'arrêt de l'acte, des mots nuls, de la mention d'annexe, il conviendra qu'il ait un poste informatique pour faire l'ensemble des contrôles dans le dossier informatique. Pour vérifier l'acte au MICEN ou les mentions de délivrance de copie exécutoire il faudra que le formaliste ou le notaire avec sa clé REAL lui présente les documents demandés.

Les fichiers clients papier ont complètement disparu, il est désormais possible en un clic de sélectionner dans le fichier client, en fonction de critères déterminés (la profession, l'âge, le régime matrimonial...). La richesse de nos fichiers dans la mesure où ils sont mis à jour et enrichis de toute nouvelle information sont une banque de données permettant en quelques clics d'avoir un outil de communication extraordinaire. Il est alors possible d'envoyer une lettre d'information par mail aux clients choisis.

§ III – *ESPACE CLIENT*

Désormais, nous développons la possibilité pour le client d'accéder à une partie de son dossier dans le serveur de l'étude, grâce à l'espace client ce qui évite de lui envoyer bon nombre de documents et supprime ainsi beaucoup de papier. Chacun décide de ce qu'il met à disposition de son client en fonction de la demande et de la compétence du client à connaître son dossier dans le détail. L'étude pourra à tout moment à sa guise fermer l'accès qui avait été ouvert, il appartient alors au client de gérer de son côté la copie dans son propre ordinateur s'il le souhaite ainsi que la sauvegarde des documents qu'il entend conserver, sachant que nous pourrions toujours lui en communiquer une copie. Nous conservons notre rôle de gardien des actes. Ce procédé permet également au client de recevoir beaucoup plus vite les documents (projets, copies d'actes, diagnostics, documents de copropriété ou décomptes...), cela lui facilite la conservation et lui permet un accès facile à ses documents à tout moment, n'ayant pas toujours la disponibilité aux heures d'ouverture de l'étude. Ce procédé évite au clerc d'être dérangé, il peut ainsi gérer plus facilement son temps et transmettre aux clients les documents qu'il attend. Le client est ainsi en possession d'un dossier beaucoup plus complet qu'il peut emporter avec lui facilement sur son ordinateur pour le présenter lors d'un rendez-vous avec son banquier, son expert-comptable, son avocat...

Sous-section III – *La négociation immobilière*

§ 1 – **LA VISIOCONFÉRENCE AU SERVICE DE LA NÉGOCIATION IMMOBILIÈRE**

La visioconférence peut être également utilisée dans le cadre de la négociation immobilière, où le client d'une autre région à la recherche d'un logement peut organiser un séjour en planifiant des visites sur place avec le négociateur qui va pouvoir ainsi lui présenter différents biens illustrés par des photos, voir des vidéos des biens à vendre, présenter une vue aérienne du bien, le géolocaliser par rapport à la ville et aux services recherchés par l'amateur et définir en fonction du cahier des charges de cet amateur un programme de visites efficace. Ce système va créer un lien personnel entre le négociateur et le prospect qui lorsqu'il viendra dans la région même s'il trouve un bien par une agence ou en direct aura sûrement le réflexe de contacter l'étude.

Autre moyen de communication moderne et dynamique, la présentation désormais la plus efficace pour la négociation n'est plus le simple classeur de la salle d'attente ou le catalogue diffusé localement dont quelques fois les biens ont déjà été vendus le jour de sa parution et dont la diffusion était uniquement locale.

La principale source de communication pour la négociation est désormais internet par l'intermédiaire du portail des notaires ou des différents sites spécialisés. Les clients pouvant tranquillement chez eux sur leur ordinateur ou tablette découvrir une multitude de biens à vendre sur le secteur recherché, en visionnant plusieurs photos pour se faire une idée plus précise du bien, il leur suffit d'envoyer un mail au négociateur pour avoir des renseignements complémentaires ou de téléphoner pour convenir d'une visite. Par internet le nouveau bien est tout de suite rajouté, le bien vendu est immédiatement enlevé et en cas de modification de prix il n'y a plus besoin d'attendre une nouvelle édition du catalogue pour l'intégrer.

Là encore la dématérialisation a permis un gain en réactivité, en souplesse, en efficacité tant pour les clients que pour l'étude. De même pour l'envoi des mandats, questionnaire immeuble, offre d'achat, les échanges se font en grande majorité par mail.

Quelques photos de la maison à négocier grâce à des applications simples et faciles peuvent être présentées sous forme de diaporama ou petit film ce qui permet de valoriser le bien et avoir une présentation plus dynamique. Ce procédé peut être présenté dans la salle d'attente.

La négociation peut également être facilitée grâce aux nouvelles technologies avec l'aide d'un casque de réalité virtuelle. Cette technologie permet à l'amateur de visiter un bien sans avoir à se déplacer mais simplement en positionnant sur son visage un casque de réalité virtuelle, le bien ayant été préalablement photographié à 360° grâce à un capteur d'images positionné au centre de chaque pièce. Le coût de cette technologie est relativement abordable et permet à l'amateur de limiter les visites sur place. Il aura une idée très précise de ce qu'il va voir pour les biens présélectionnés, pour lesquels lui auront également été adressé par mail les diagnostics, plans ou tous autres documents souhaités. Ceci présente un gain de temps pour le client et le négociateur et limite les déplacements. L'amateur se fait une idée plus précise de la valeur des biens dans le secteur de recherche.

Une autre forme de négociation développée par la profession est apparue dans le cadre des ventes immobilières notariales interactives (VNI) qui permet ainsi la vente du bien beaucoup plus rapidement. Sur le principe de la vente publique aux enchères, le bien est vendu à son prix réel et attribué au plus offrant. Le vendeur a préalablement pu être conseillé et rassuré par son notaire qui a réalisé une expertise du bien à vendre, a rassemblé l'ensemble des renseignements et documents nécessaires à la vente et établi un cahier des charges présentant le bien et les modalités de la vente. La mise à prix est alors arrêtée avec une décote de façon à rendre la vente attractive et attirer les amateurs. Après publicités et annonces de la vente il est organisé des visites groupées de façon à susciter une émulation entre les amateurs, puis la salle virtuelle de vente est ouverte.

§ II – *LES DRONES AU SERVICE DE LA NÉGOCIATION IMMOBILIÈRE*

Mise en valeur des biens à la vente – Le recours aux drones dans le cadre de la négociation immobilière constitue un moyen de mettre en valeur les biens à la vente en offrant des vues aériennes originales. Les vidéos par drones permettent également aux futurs acquéreurs de situer le bien dans son environnement. Toutefois, l'utilisation des drones est très réglementée.

Réglementation complexe – L'utilisation en extérieur d'engins volants, même de petite taille et non habités, est considérée comme une activité aérienne qui relève de la réglementation applicable à l'aviation civile. La réglementation relative aux drones est régie par deux textes du 17 décembre 2015 : un arrêté relatif à la conception, aux conditions d'utilisation et aux qualifications des télépilotes et un arrêté relatif aux conditions d'insertion dans l'espace aérien. Le drone est un aéronef qui circule sans personne à bord, d'où le sigle anglais UAV (Unmanned Air Vehicle) ou UAS (Unmanned Air System).

Ces deux arrêtés distinguent selon trois types d'utilisation des drones :

- L'utilisation limitée au loisir ou à la compétition, aussi appelée « aéromodélisme » ;
- Les vols de développement ou de mise au point de l'aéronef télé piloté, on parle alors d'expérimentation ;
- Et les utilisations autres que de loisirs, de compétition ou d'expérimentation, que ces utilisations donnent lieu ou non à une activité commerciale, appelées activités particulières.

Activité particulière – L'utilisation d'un drone dans le cadre d'une négociation immobilière constitue donc une activité particulière et se trouve régie par la réglementation applicable à ce type d'utilisation.

L'exploitant – Un aéronef ne peut être utilisé dans le cadre d'activités particulières que si une personne morale ou physique a été définie comme étant responsable des opérations.

D'une manière générale, il doit être apposé sur l'aéronef une plaquette identifiant le nom et l'adresse de l'exploitant. Les télépilotes d'aéronefs dits captifs ne sont pas

soumis à l'obligation de détention d'un certificat d'aptitude théorique mais l'exploitant doit s'assurer qu'ils sont aptes à lire l'information aéronautique. Un aéronef captif est un aéronef relié par tout moyen physique : au sol, ou à un mobile ou à un opérateur, sous réserve que ce mobile ou cet opérateur ne puisse être soulevé ou entraîné par la traction due à l'aéronef.

Le responsable de l'activité particulière doit déclarer cette activité à la Direction Générale de l'Aviation Civile et renouveler cette déclaration tous les deux ans ou à chaque modification de son activité et de manière systématique tous les 24 mois.

Manuel d'activités particulières – Il doit également établir un manuel d'activités particulières (MAP) qu'il tient à disposition des autorités en cas de contrôle. Ce manuel décrit les modalités de mise en œuvre de ses obligations réglementaires.

Certificat d'aptitude théorique – Les télé pilotes doivent également détenir un certificat d'aptitude théorique de pilote d'aéronef habité et l'exploitant doit s'assurer de leur compétence pratique.

La réglementation vise à assurer la protection des tiers au sol et des autres usagers de l'espace aérien. Elle fixe des hauteurs maximales de vol et définit des zones dans lesquelles l'accès est interdit ou réglementé.

Hauteur maximale – Sauf autorisation particulière, un aéronef télé-piloté ne doit pas être utilisé à une hauteur supérieure à 150 mètres au-dessus de la surface du sol ou de l'eau. Toutefois, les aéronefs dont la masse est supérieure à 2 kg ne peuvent pas être utilisés hors vue du télé-pilote à une hauteur supérieure à 50 mètres. Au-dessus de ces limites, des autorisations particulières sont requises.

De surcroît, il existe des zones qui sont interdites de manière permanente ou temporaire.

Zones interdites ou réglementées – Nous pouvons citer sans que cette liste soit exhaustive, par exemple :

- Le survol de certains sites sensibles est interdit ou soumis à une autorisation préalable ;
- Le survol de tiers n'est possible qu'en dehors des agglomérations et à distance des rassemblements de personnes, pour des aéronefs de moins de 2 kilos et sur la base d'une analyse de sécurité ;
- En agglomération et à proximité des rassemblements de personnes, la masse maximale des aéronefs télé pilotés est limitée et ceux qui font plus de 2 kilos doivent être captifs⁽⁷¹⁾ ou équipés d'un dispositif limitant l'énergie d'impact en cas de crash (un parachute par exemple) ;
- Les vols en agglomération doivent faire l'objet d'une déclaration préalable en préfecture.

(71) Un aéronef captif est relié par tout moyen physique : au sol, ou à un mobile ou à un opérateur, sous réserve que ce mobile ou cet opérateur, ne puisse être soulevé ou entraîné par la traction due à l'aéronef.

Types d'opérations autorisées – Les opérations qui sont autorisées répondent à un scénario prédéfini :

- L'utilisation hors zone peuplée, sans survol de tiers, en vue et à distance horizontale maximale de 200 mètres du télé pilote ;
- L'utilisation hors zone peuplée, sans tiers au sol dans toute la zone d'évolution, ne répondant pas aux critères du premier cas, à une distance horizontale maximale d'un kilomètre du télé pilote ;
- L'utilisation hors zone peuplée, sans survol de tiers, en vue et à une distance horizontale maximale de 100 mètres du télé pilote ;
- L'utilisation hors zone peuplée ne répondant pas aux critères des deux premiers cas.

En zone peuplée, une notification préalable est nécessaire auprès de la préfecture compétente, cinq jours ouvrables avant. L'absence de réponse vaut autorisation.

Prise de vue – Les exploitants réalisant des prises de vue aériennes doivent respecter les dispositions de l'article D. 133-10 du Code de l'Aviation civile et l'arrêté du 27 juillet 2005 portant application de ce texte. Il est notamment interdit de faire des prises de vues de certains sites sensibles et l'utilisation de tout appareil d'enregistrement d'images ou de données en dehors du spectre visible (Thermographe, radar, ...) est soumise à une autorisation préalable.

Loi informatique et libertés – Les personnes présentes sur le lieu où un aéronef équipé d'une caméra filme doivent être informées. Selon l'usage qui sera fait des images prises, il peut y avoir un traitement de données à caractère personnel à mettre en œuvre. Toute diffusion d'image permettant de reconnaître ou identifier des personnes (visages, plaques d'immatriculation ...) doit faire l'objet d'une autorisation des personnes concernées ou du propriétaire dans le cas d'un espace privé et cette diffusion doit respecter le droit à l'image, à la vie privée et à la propriété privée des personnes.

Diverses réglementations – Nous n'aborderons pas ici les réglementations particulières qui existent et qui concernent :

- La réglementation relative aux dommages, aux responsabilités et aux mesures de restrictions et sanctions pénales ;
- Les obligations générales de l'exploitant ;
- Les exigences relatives au matériel ;
- Les exigences relatives aux télé pilotes.

Ces réglementations extrêmement précises et complexes ne concernent notre thème que de manière périphérique. Pour entrer dans le détail de la documentation il peut être utile de se procurer le Guide des aéronefs circulant sans personne à bord : activités particulières édité par le Ministère de l'Ecologie, du Développement durable et de l'Energie, avec la Direction de la Sécurité de l'Aviation Civile et la Direction Navigabilité et Opérations. Ce guide a servi en partie de base à nos développements précédents.

Drones de loisirs ou aéromodélisme – Il est à retenir que les drones ne peuvent évoluer au-dessus de l'espace public en agglomération, sauf en des lieux où le préfet autorise la pratique d'activité d'aéromodélisme et qu'ils doivent évoluer à une hauteur

inférieure à 150 mètres au-dessus de la surface ou à 50 mètres au-dessus d'un obstacle artificiel de plus de 100 mètres de hauteur.

Les zones interdites – Il est possible de consulter l'adresse suivante pour connaître toutes les zones où il est interdit de faire voler son drone : <https://www.geoportail.gouv.fr/donnees/restrictions-pour-drones-de-loisir>.

Les zones interdites temporaires – Il convient d'ajouter qu'il existe des zones interdites de survol temporaires, créées pour protéger des sites ou des installations pour des raisons de sûreté aérienne ou de sécurité publique. Pour ces zones, il peut y avoir des autorisations de survol sous condition.

Les zones permanentes – Le vol des aéronefs est interdit dans ces zones permanentes 24 heures sur 24. Ces zones sont créées par un arrêté interministériel et sont publiées à l'AIP (publication de l'information aéronautique).

La négociation immobilière – Pour en revenir à l'utilisation particulière que peuvent en faire les notaires dans le cadre d'une négociation immobilière, nous savions que l'acquisition d'un drone était à la portée d'un particulier et en conséquence a fortiori d'un office notarial, mais nous venons de voir que la réglementation applicable à l'usage des drones est non seulement complexe, mais suggère également un certain nombre de vérifications selon la zone survolée et également l'obtention d'autorisations. Toutefois, on imagine facilement les avantages que l'on pourrait retirer de l'usage d'un drone pour mettre en valeur un bien. On pourrait même, quand cela est possible, utiliser un drone qui passerait de la vue aérienne extérieure d'un bien, à la vue intérieure de la propriété, si le drone et la configuration des lieux le permettent.

Mise en valeur des images prises – Il ne suffit pas d'utiliser un drone et de prendre des images pour avoir un argumentaire vendeur pour le bien en question. Il convient également de procéder au montage d'un film, qui donne du bien à vendre une vue originale, afin de tirer toute la plus-value du recours à un drone.

Faire appel à un professionnel – Dans ces conditions, notre sentiment est qu'il peut être plus intéressant de faire appel à un professionnel, qui se chargera de toutes les formalités, qui connaîtra parfaitement la réglementation applicable et qui sera capable de faire un montage de qualité des images qu'il aura pu faire.

Section II – Transformation postes comptabilité et formalité

Sous-section I – *Le poste comptabilité*

En comptabilité aussi le papier diminue, la systématisation des virements a remplacé les lettres chèques apportant encore en vitesse de réaction, en sécurité financière et en économie de traitement. Le portail CDC Net-REAL a remplacé l'envoi par la poste des relevés de comptes papier, désormais le comptable et le notaire ont un accès permanent et en direct aux comptes de l'étude permettant ainsi de vérifier l'arrivée d'une somme attendue. Le remplacement du papier évite d'avoir à le classer, à l'archiver et surtout attendre sa réception. L'informatique a facilité l'état de rapprochement bancaire pour le comptable, cette automatisation apporte davantage de sécurité et permet d'avoir une situation claire en permanence.

Les déclarations fiscales, sociales et professionnelles sont également dématérialisées, ainsi que de nombreuses factures de l'entreprise.

Concernant les relations avec les clients, il est de plus en plus fréquent de leur envoyer leur relevé de compte et leur facture par mail et leur solde de compte par virement bancaire.

Pour simplifier le travail de la comptabilité, certaines études ont décidé de ne plus demander lors de la signature une provision sur frais arrondie au-dessus mais le montant exact de la prestation et de ce fait n'ont plus de compte à approuver et de solde de compte à renvoyer au client d'où un gain de temps pour le clerc et le comptable. Cette économie de temps peut largement compenser les erreurs éventuelles de calcul des frais, cette pratique génère également des économies sur les frais d'envoi et le client n'a plus l'impression que le dossier a traîné ou est enterré n'ayant pas connaissance des délais de publication ou pire que l'on travaille avec son argent.

Reste les éditions de reçus d'entrée des fonds et de clôture journalière, mensuelle et annuelle toujours consommatrices de beaucoup de papier, alors que la plupart des renseignements peuvent être retrouvés beaucoup plus facilement et rapidement dans l'informatique.

Selon les études la communication entre la comptabilité et les Clercs se fait encore souvent sur un support papier. Est-ce une difficulté à changer les habitudes, prétendant que l'envoi par le clerc d'un mail au comptable n'est pas pratique à gérer vu l'importance des mouvements ou que la recherche par le comptable dans le dossier informatique d'un tableau récapitulatif des opérations lui prend plus de temps. À la différence des documents manuscrits le document préparatoire dactylographié évite les erreurs de lecture, de chiffre ou de lettre mal calligraphiés.

Il en va de même pour les documents internes de demandes de congés, de fiches de paye, de comptes rendus d'entretien annuel qui peuvent être désormais dématérialisés.

Mais ne faudrait-il pas imaginer un passage automatique des écritures dès que la signature de l'acte aurait été validée. Il suffirait que l'ordinateur génère automatiquement les écritures après avoir rattaché les parties à leur numéro de compte. Les autres données ayant déjà été saisies dans l'acte ou dans l'avis de signature envoyé au client et dans le décompte vendeur que ce soit le prix, le montant des autres charges ou prorata, le montant des frais serait alors transcrit automatiquement en comptabilité et passées du compte de l'acquéreur au vendeur... Le comptable aurait alors une mission d'avantage de contrôle que de saisie.

Sous-section II – *Le poste formalités*

Le poste de formaliste n'échappe pas à l'évolution vers le zéro papier.

La grande révolution pour les formalités postérieures a commencé à partir de 2005 avec la mise en place de Télé@ctes. Le principe étant entré dans les habitudes son développement va se généraliser suite à l'obligation de dépôt des actes définie par une nomenclature par voie électronique auprès des services de la publicité foncière prévue par le décret n° 2017-770 du 4 mai 2017 entrant en application le 1^{er} janvier 2018.

Le développement de l'acte authentique électronique avait eu pour première conséquence de supprimer l'existence physique de la minute. Supprimant ainsi le travail de manutention, d'archivage et de conservation des minutes. Ce qui améliore le confort de travail de ce poste.

De plus en plus de clients souhaitent obtenir une copie dématérialisée de leur acte dès la signature plutôt que de recevoir une copie papier de nombreux mois après leur achat. Ce délai était dû au retard fréquent de nombreux services de la publicité foncière. La copie alors envoyée contenait les mentions de publicité foncière qui étaient nécessaires davantage pour le notaire qui devait ultérieurement régulariser un acte sur ce bien que pour le client. La réforme de la publicité foncière va permettre à partir de 2018 à ce Notaire d'avoir un accès internet direct au fichier immobilier. Il pourra ainsi tout seul récupérer facilement et sans délai les mentions de publicité foncière nécessaires à son nouvel acte.

Traditionnellement le formaliste tenait des fiches client papier, désormais grâce à l'informatique en un clic il est possible d'accéder au fichier informatique de l'étude donnant accès direct à tous les actes signés à l'étude, aux dossiers et aux comptes de ce client, voir même de consulter d'autres actes reçus par d'autres notaires si ceux-ci ont été scannés et rattachés à la fiche du client.

Ce précieux fichier facilite le travail lorsque le client revient pour un autre dossier mais il permet également de cerner beaucoup plus vite le client et peut également être une base de données pour une communication interne de l'étude en fonction notamment d'une réforme ou de disposition à prendre avant un certain âge. Cette communication est de plus dématérialisée et se fait par mailings ciblés.

Le formaliste est également chargé :

- d'établir les bordereaux d'inscriptions, ceux de nantissement avec les greffes des Tribunaux de Commerce sont toujours papier alors que les bordereaux de prise d'hypothèques ou de privilèges avec la DGFIP sont dématérialisés ;
- de gérer le répertoire officiel des actes de l'étude, dont l'existence papier sur registre côté et paraphé par la Chambre est toujours obligatoire mais le répertoire brouillon a été dématérialisé et accessible à tous les collaborateurs en permanence depuis leur poste ;
- d'inscrire au Fichier Central des Dernières Volontés (FCDDV) les testaments déposés à l'étude. Cet enregistrement tout comme la consultation après le décès ne se fait plus en papier mais sous forme dématérialisée.

De plus en plus il est demandé au formaliste de prévérifier les actes avant leur signature, ce contrôle préalable permettant de réduire sensiblement les rejets et refus ou autres erreurs. Cette lecture de l'acte lui permet de prendre connaissance de l'acte et facilite son traitement après signature.

D'autres études ont préféré faire réaliser les formalités postérieures directement par les rédacteurs estimant que le clerc ayant une parfaite connaissance du dossier il pourrait le formaliser plus rapidement et en cas de rejet ou refus il devrait gérer les conséquences de sa propre erreur.

Les formalités relatives à la création ou la résiliation d'un PACS notarial sont désormais également entièrement dématérialisées grâce à l'application PACSEN mise

en place par la profession et accessible depuis le portail REAL. Ainsi, quel que soit le lieu de la résidence habituelle des partenaires, le notaire doit pouvoir enregistrer la déclaration conjointe de PACS qu'il a préalablement reçue.

Le dépôt des actes à la formalité dans le mois de sa signature a demandé une meilleure organisation des études notamment pour les périodes de vacances. Il n'est plus possible de ne pas traiter les actes pendant les trois semaines de congés de la formaliste. De nombreuses études ont ainsi créé un travail en binôme toute l'année entre la comptabilité et les formalités pour obtenir un meilleur traitement des formalités postérieures et faire face aux absences et ainsi respecter les échéances. La dématérialisation aidant ce rapprochement car désormais tous les éléments se trouvant dans l'informatique ils sont accessibles de tous en permanence. Certaines études ont même un formaliste en télétravail.

CHAPITRE II

LES ADAPTATIONS SOUHAITABLES

Section I – Nouvelles formations

Dans un communiqué du 29 mars 2017⁽⁷²⁾, repris par le journal *Le Monde*⁽⁷³⁾, la grande école de commerce HEC Paris annonçait la création d'un programme diplômant 100 % en ligne. Dédié à l'innovation et à l'entrepreneuriat, le cursus se déroulera entièrement à distance, sur la plateforme de cours en ligne Coursera⁽⁷⁴⁾.

En échos, toujours dans le même journal du soir, un article intitulé « *Pourquoi les Français boudent le livre numérique*⁽⁷⁵⁾ » nous apprend que bien qu'en progression, le marché du livre numérique ne représente qu'une faible part du marché français de l'édition.

Le bruit de la craie sur le tableau noir, le parfum des livres, les pages d'écriture au stylo encre, les ratures, etc. Nous nous remémorons, parfois avec nostalgie, ces souvenirs d'enfance et pas toujours si lointains de nos études.

Face au phénomène du tout numérique, en est-il pour autant fini du papier dans l'enseignement et l'édition ? Entrons-nous dans un monde où l'enseignement sera totalement virtuel et où les livres disparaîtront ?

(72) <http://www.hec.fr/News-Room/Communiqués-de-presse/HEC-Paris-lance-un-nouveau-Master-100-en-ligne-sur-la-plateforme-Coursera>.

(73) HEC lance un programme diplômant 100 % en ligne, LE MONDE, 29 mars 2017.

(74) www.coursera.org.

(75) *Pourquoi les Français boudent le livre numérique*, Nicole Vulser, LE MONDE ECONOMIE, 20 mai 2017.

Sous-section I – *L’enseignement notarial*

La formation des juristes commence le plus souvent à l’Université mais ne se termine pas par la délivrance d’un diplôme. En effet, pour faire face au « *réchauffement juridique*⁽⁷⁶⁾ », il est indispensable pour un juriste de se former tout au long de sa carrière.

Au sein de la formation initiale et de la formation continue, quelle est la place du numérique ? Comment l’enseignement du droit s’approprie-t-il les outils informatiques et numériques ? La digitalisation améliore-t-elle la formation ?

Autant de questions et bien d’autres auxquelles nous tenterons de répondre, aidés par l’œil averti de spécialistes⁽⁷⁷⁾.

➡ Paroles d’experts

Jean-Didier Azincourt, Stéphane Berre, Perrine de Coëtlogon, Marjorie Devisme, Michel Manent.

Si les méthodes d’enseignement évoluent nécessairement grâce au numérique (1), le tout numérique ne semble pas pouvoir supplanter entièrement l’enseignement en présentiel (2).

§ 1 – LE NUMÉRIQUE ET L’ÉVOLUTION DE L’ENSEIGNEMENT

L’enseignement à l’Université est toujours dispensé sous forme de cours magistraux, appuyés par des travaux dirigés. Toutefois, de nouvelles méthodes d’enseignement ne manquent pas d’être expérimentées. Qu’il s’agisse, notamment, des cliniques du droit ou des *serious games*.

Rattachées à un ou plusieurs diplômes universitaires, les cliniques du droit permettent aux étudiants d’apprendre le droit tout en le pratiquant et offrent à toute personne à la recherche de conseils juridiques un accès simple et gratuit au droit.

Les *serious games*, ou défaits de l’anglicisme, jeux sérieux, constituent un prolongement de la méthode des cas (*case studies*). Cette technique d’enseignement met les étudiants en situation et les rend acteurs d’un procès ou d’un dossier. Les *serious games*, quant à eux, prennent la forme de jeux vidéo et proposent une immersion ludique mais surtout pédagogique aux apprenants.

Les nouvelles technologies bouleversent l’enseignement du droit. Les plateformes pédagogiques de type MOODLE sont devenues la norme. Ces plateformes permettent de déposer et de partager toutes sortes de documents, toute information, mais aussi d’échanger avec les enseignants et entre étudiants.

Les cours sont de plus en plus souvent mis à disposition des étudiants sur les plateformes d’apprentissage en ligne, en amont des séances en présentiel. Ainsi la

(76) Expression employée par le Professeur Bruno Dondero dans son ouvrage intitulé *Droit 2.0, Apprendre et pratiquer le droit au XXI^e siècle*, pour qualifier l’inflation des règles de droit.

(77) Cf. entretiens *infra*.

séance venue, le cours fait, au plus, l'objet d'un résumé. L'accent est mis sur les questions des étudiants et sur les applications pratiques du cours. Il s'agit de la méthode de la classe inversée.

Les retombées du numérique vont, bien entendu, au-delà de la seule formation initiale et s'étendent jusqu'à la formation continue.

Organisme de la profession, créé pour la profession et permettre la formation professionnelle continue des collaborateurs et des notaires, INAFON⁽⁷⁸⁾ a adopté une politique tournée vers la dématérialisation. Cette politique s'exprime tant du point de vue des publications que des enseignements dispensés.

Première mesure mise en place, la dématérialisation du catalogue des formations proposées. Le catalogue, adressé chaque année à tous les notaires de France, est aujourd'hui disponible en version numérique. Cette évolution facilite la diffusion du document, tout en préservant l'environnement. Ce catalogue présente également l'avantage d'être évolutif tout au long de l'année, pouvant s'adapter facilement aux nouveautés législatives ou jurisprudentielles, contrairement à un document papier qui est figé.

De surcroît, dans le cadre des stages organisés par INAFON, le support pédagogique est aujourd'hui dématérialisé et transmis quelques jours avant le stage pour encourager la préparation de la formation à venir, voire pour l'imprimer...

Toutefois, de plus en plus de personnes assistent aujourd'hui aux formations munies de tablettes ou d'ordinateurs et consultent le livret pédagogique sur ces supports.

Dans le prolongement de sa politique de dématérialisation, INAFON propose également de l'info-formation pour la profession, grâce à la vidéo.

De même, le Centre Notarial de Droit Européen, connu sous l'acronyme ACENODE, organise des web conférences d'une durée d'une heure, qui connaissent un réel succès.

Ces initiatives s'inscrivent dans la continuité des nouvelles méthodes d'enseignement initiées par les nouvelles technologies. Les MOOC's⁽⁷⁹⁾, par exemple, permettent au plus grand nombre d'accéder à des formations à distance⁽⁸⁰⁾. Au cours d'une session de formation, différents outils numériques sont exploités. Les cours sont accessibles depuis Internet et sont souvent filmés en direct. Il est alors possible d'interagir avec l'enseignant grâce à un fil de discussion. Les vidéos sont enrichies de documents mis à disposition sur une plateforme pédagogique. L'évaluation de l'apprenant a lieu au moyen de tests en ligne.

Le numérique occupe une place de plus en plus importante dans l'enseignement et son influence ne cesse de croître, au point d'interroger les méthodes traditionnelles d'enseignement.

(78) Institut notarial de formation.

(79) Massive Open Online Course.

(80) www.fun-mooc.fr.

§ II – L'ENSEIGNEMENT À DISTANCE COMME COMPLÉMENT DU PRÉSENTIEL

Le constat est partagé. Si les nouvelles technologies permettent d'organiser des formations à distance sous différentes formes, il n'existe pas d'enthousiasme évident et de demandes insistantes en faveur de la formation à distance.

Les notaires préfèrent les formations d'une demi-journée ou d'une journée, hors les murs de l'Étude. Pour pouvoir plus rapidement et plus facilement répondre à leur obligation de formation continue, mais pas seulement. Sortir de l'Étude pour se former présente l'avantage non négligeable de se consacrer pleinement à la formation et de laisser le quotidien de côté ou éloigné, le temps d'une journée.

Lorsqu'une personne se déplace pour se former, elle réalise une démarche positive. Elle est vraiment concentrée sur la formation et disponible. Alors que pendant une formation en visioconférence, aussi courte soit-elle, la personne qui participe à une formation derrière son poste à l'Étude peut être dérangée à tout moment et être accaparée par d'autres tâches.

L'apprentissage à distance est-il aussi efficace que celui en présentiel ? Sommes-nous plus ou moins attentifs dans le cadre d'une formation à distance ? Malgré les possibilités offertes par les logiciels, les interactions sont-elles aussi simples et bénéfiques ? Autant d'interrogations qui confortent la place de l'enseignement en présentiel.

Le constat doit être cependant nuancé. Les formations à distance apportent un complément intéressant aux formations traditionnelles. Cette nouvelle offre de formation permet de se former et de se tenir informé malgré un emploi du temps bien rempli.

Le format le plus apprécié est le format court. Si l'attention n'est pas garantie pendant toute la durée de la formation, le format court permet de la retenir au maximum. Les formations au format vidéo présentent l'avantage d'être facilement disponibles et peuvent être visionnées plusieurs fois.

La digitalisation a un impact sur l'enseignement du droit en général et sur l'enseignement du droit notarial en particulier.

Elle crée également de nouvelles approches et ouvre de nouvelles perspectives dans le secteur de l'édition juridique.

Sous-section II – *Le droit d'auteur à l'épreuve du numérique*

§ I – EN THÉORIE

Le droit d'auteur est une branche du droit de la propriété intellectuelle et plus particulièrement du droit de la propriété littéraire et artistique⁽⁸¹⁾. Son objet est de chercher à garantir la protection des œuvres de l'esprit, de préserver l'intérêt général

(81) Le droit d'auteur est régi par la loi du 11 mars 1957 et la loi du 3 juillet 1985, codifiées dans le Code de la propriété intellectuelle. Le droit d'auteur ne doit pas être confondu avec le droit de la propriété industrielle qui concerne les marques, brevets, dessins et modèles.

ainsi que l'enrichissement du patrimoine de l'humanité. Ainsi le droit d'auteur est le droit reconnu par la loi et accordé à un auteur, un compositeur, un éditeur ou un distributeur pour l'exclusivité de la publication, de la production, de la vente ou de la distribution d'une œuvre littéraire, musicale ou artistique. Il naît à partir de la création de l'œuvre, aucune formalité n'est exigée⁽⁸²⁾. Les créations ne sont protégées que pour autant qu'elles sont originales. L'originalité est l'expression juridique de la créativité de l'auteur, elle est définie comme l'empreinte de sa personnalité.

Il contient deux branches : l'une morale, le droit d'auteur est un droit personnel qui permet à l'auteur de se voir reconnaître la paternité de son œuvre et d'en protéger son intégrité ; l'autre patrimoniale, l'auteur a le droit de reproduction et de divulgation de son œuvre et d'en retirer les bénéfices financiers conséquents pour une durée limitée au terme de laquelle l'œuvre tombera dans le domaine public. Internet en tant que média accueille des œuvres de l'esprit mais en tant qu'outil technologique il donne naissance à de nouveaux modes de diffusion des œuvres. C'est pourquoi des sites internet peuvent être considérés comme des œuvres de l'esprit au sens de l'article L. 112-1 du Code de la propriété intellectuelle. Ce sont des créations de forme donc ils peuvent être protégés par le droit d'auteur dès lors qu'ils sont originaux (TGI Paris 3^e Ch. 25 juin 2009). Parallèlement à cela, le développement des nouvelles technologies et le piratage poussent le cadre légal à évoluer et à s'adapter car le développement d'internet a considérablement compliqué la protection des droits d'auteurs. Le numérique facilite les atteintes (copies, téléchargement illégal...) et en amplifie les effets et donc le préjudice subi par les titulaires de droits. Par ailleurs, Internet rend accessible internationalement toute œuvre à partir du moment où elle est mise en ligne.

Selon le Rapport du groupe de travail de l'Académie des sciences morales et politiques présidé par Gabriel de Broglie⁽⁸³⁾, il existe trois implications majeures du numérique sur le droit d'auteur. Tout d'abord, « l'œuvre clonée » où possibilité de multiplier à l'infini l'œuvre, sans pouvoir pour autant distinguer, à la énième copie, celle-ci de l'original. Ensuite, « l'œuvre désagrégée » où la possibilité de modifier, mélanger, transformer l'œuvre dont les frontières tendent à disparaître. Enfin, « l'œuvre instituée ou atopique » où la numérisation permet, à partir des sites visités, de ne pas se contenter d'une consultation des documents, mais de se les approprier en les « téléchargeant ». C'est la souplesse de l'œuvre numérisée, son immatérialité, qui constitue, au regard du droit d'auteur, sa principale faiblesse. Les emprunts à l'œuvre numérisée ou numérique peuvent être quasiment indécélables⁽⁸⁴⁾.

(82) En cas de litige, l'auteur doit être en mesure de prouver qu'il est bien l'auteur et la date de création de son œuvre. Pour cela, il peut procéder au dépôt de l'œuvre dans une enveloppe Soleau à l'Institut National de la propriété industrielle (INPI), au dépôt de l'œuvre chez un notaire, un huissier, ou une société d'auteurs, à la conservation de la création d'une façon à ce que la date ne puisse pas être modifiée.

(83) *Droit d'auteur et service numérique*, Groupe de travail présidé par M. Gabriel de Broglie, membre de l'Académie des sciences morales et politiques, travaux coordonnés par M. Paul Florenson, Inspecteur général honoraire des Affaires culturelles, avec l'aide de M. Francis Donnat, auditeur au Conseil d'État, et de Maître Cyrille Morvan, avocat, PUF <http://www.puf.com/>, collection « Les Cahiers des Sciences morales et politiques », 2000.

(84) C'est par exemple le cas, semble-t-il plus fréquent qu'il ne paraît, de l'utilisation d'un morceau musical numérisé pour en faire le fond sonore d'une autre chanson de variété.

§ II – EN PRATIQUE

Comme le souligne le rapport du groupe de travail de l'Académie des sciences morales et politiques précité, « *heureusement, et contrairement à nombre de déclarations, l'Internet n'est pas un espace de non-droit sur lequel se confondraient consommateurs et pirates* ». Une jurisprudence déjà riche l'a montré, en France notamment, dont les tribunaux sont particulièrement attentifs à la protection de la propriété intellectuelle. Les auteurs eux-mêmes ont élaboré des mécanismes de défense contre les nouvelles formes de piraterie. Des procédures de régulation nationales et internationales existent d'ores et déjà et sont à l'étude afin d'être mieux adaptées et pour augmenter leur efficacité. Ce mouvement, à la fois public et privé, national, européen et international, est heureux. D'un point de vu plus pratique, comment peut-on utiliser le « fruit » des formations que nous suivons sans porter atteinte au droit d'auteur ?

➡ Paroles d'expert

Michel Manent

La protection des juristes des CRIDON au titre de la propriété littéraire et artistique dépend de leur statut.

Ainsi au sein du CRIDON de Lyon, la plus grande partie des juristes sont des collaborateurs, les consultations appartiennent au CRIDON puisque le droit patrimonial attaché à leur travail est acheté *ab initio* dès la conclusion du contrat de travail. Les consultations des juristes sont donc la propriété du CRIDON de Lyon qui peut les utiliser et les diffuser comme il le souhaite notamment sur le « Portail des 5 CRIDON ». Les juristes peuvent également être des consultants indépendants. Chaque consultant conserve la propriété de ce qu'il a fabriqué, donc pour pouvoir exploiter ce travail, il faut que le CRIDON achète la consultation et la propriété littéraire et artistique attachée à celle-ci. Par ailleurs, pour pouvoir réutiliser la consultation, il faut en théorie obtenir l'accord de l'auteur et le rémunérer une nouvelle fois.

En pratique, lorsque nous assistons à une formation dispensée par le CRIDON, nous pouvons à titre personnel réutiliser dans nos actes le fruit de la formation dispensée notamment s'agissant des conseils rédactionnels et des propositions de clauses qui sont faites puisque le formateur a cédé son droit d'auteur au CRIDON. En revanche, les supports de formation ne peuvent en principe être reproduits et donc transmis par papier ou par mail à une personne qui n'a pas participé à la formation.

On ne recherche plus l'information et la réponse à nos questions de la même manière qu'hier. Aujourd'hui, on ouvre une page « Google » et on tape nos mots clés dans un onglet « recherche ». Or, derrière chaque lien internet, il y a une personne qui a « produit » une information en théorie protégée par un droit d'auteur. Si la multitude des moyens actuels de diffusion et de reproduction de l'information est acquise, elle ne doit pas faire oublier pour autant celui qui est à l'origine de celle-ci et qui mérite d'être reconnu pour son travail tant sur un plan personnel que financier.

Section II – Nouvelles documentations

Sous-section I – *Documentation et ressources juridiques*

Le Professeur Mekki décrit les contours de la formation de l'étudiant en Droit au 21^e siècle : « *Devant le trop-plein d'informations, devant l'inflation des normes, devant l'accès sans limites aux données numériques, le juriste ne peut plus penser comme autrefois. [...] il convient de réduire la quantité d'informations transmises aux étudiants, qui sera en tout état de cause toujours insuffisante, et privilégier une démarche permettant au futur juriste de gagner en autonomie et en intelligence dans l'appréhension des données juridiques. L'objectif d'une bonne méthode est de préparer les étudiants à identifier le ou les problèmes, à rechercher l'information, à sélectionner les données pertinentes, à synthétiser et hiérarchiser les éléments récoltés, à les mettre en forme dans une argumentation structurée, à maîtriser l'art de l'argumentation, à faire preuve d'imagination car le droit est un artefact et, enfin, à aiguiser son esprit critique et constructif. La méthode est encore une fois déterminante. Devant la quantité d'informations que fournissent les sites internet et les bases de données, l'enseignement du droit exige de réduire la part du substantiel et d'augmenter celle du méthodologique. Il s'agit moins de tout savoir que de savoir où chercher, comment chercher, comment sélectionner, comment valoriser et comment rendre compte.* »⁽⁸⁵⁾

L'Université, appuyée par les C.F.P.N.⁽⁸⁶⁾, forme les esprits, inculque les fondamentaux du Droit aux étudiants et aux futurs notaires. La formation initiale apporte des méthodes de raisonnement, des réflexes. Armés de leur formation, les notaires, généralistes du Droit, sont en capacité de mobiliser les notions assimilées et d'orienter leurs recherches dans la bonne direction pour construire la réponse au problème posé.

En résumé, la formation reçue par les juristes leur permet de savoir raisonner et chercher, de trouver et résoudre.

Aujourd'hui, la recherche de solutions, du bon document, se fait de plus en plus sur les sites Internet des éditeurs, au moyen de moteurs de recherche. Toutefois, l'utilisation des moteurs de recherche n'est pas toujours simple.

Leur utilisation et leur compréhension sont bien souvent empiriques. Si les moteurs de recherche sont de plus en plus perfectionnés et intuitifs, il faut les utiliser régulièrement pour savoir parfaitement comment ils fonctionnent. Qui n'a pas obtenu des milliers de réponses à une recherche ou des solutions complètement hors sujet ? Le tri de la pertinence des résultats n'est pas toujours optimal.

Savoir réfléchir et avoir des connaissances est bien entendu indispensable, mais nous sommes également compétents car nous savons chercher et parce que nous adoptons les bons réflexes pour aboutir à la solution.

Les concepteurs des moteurs de recherche pourraient toutefois nous dévoiler plus facilement le mode d'emploi, nous apporter des techniques, des astuces pour améliorer nos recherches, du point de vue tant de la pertinence que de la rapidité.

(85) actu.dalloz-etudiant.fr, *Focus sur... Quel enseignement du droit demain ?*, 18 mai 2017.

(86) Centre de Formation Professionnelle de Notaires.

Face à la quantité inépuisable d'informations disponibles, il faut se recentrer sur la qualité et la pertinence, et ne viser qu'elles. Or, le tri peut tout à fait être amélioré par l'intelligence artificielle des moteurs de recherche. La solution est aujourd'hui aussi technologique.

Par ailleurs, les recherches que nous réalisons sont éparpillées entre différents éditeurs juridiques, entre une multitude de moteurs de recherche. À l'image du moteur de recherche Doctrinal Plus, il serait pertinent de disposer d'un moteur de recherche unique, permettant de rechercher en même temps dans toutes les bases de données juridiques et d'accéder directement au document trouvé.

Depuis quelques années déjà, la musique est disponible à la demande, la vidéo est accessible à la demande, etc. Les chansons d'un même album sont téléchargeables à l'unité. De son côté, la presse a également réalisé sa mue et propose la lecture d'articles à l'unité. Dans le prolongement, il devrait être possible de sélectionner les seuls articles juridiques qui nous intéressent et de les acquérir à l'unité, sans être tenu par un abonnement.

De surcroît, il pourrait également exister une interopérabilité entre les logiciels de rédaction et les solutions de recherche et de documentation juridiques, à l'image de ce que propose l'éditeur Dalloz avec Dalloz Connect. Chaque clause d'un acte pourrait notamment renvoyer aux sources et aux développements de fond qui s'y rapportent (loi, jurisprudence, doctrine).

Le secteur de l'édition juridique a évolué et suit le mouvement actuel de digitalisation. De nombreuses revues, de nombreuses encyclopédies et plus généralement de nombreux fonds documentaires sont disponibles de façon dématérialisée, sur support numérique.

Si le chantier a été ouvert, il augure de nombreuses pistes encore inexploitées et inexplorées.

Sous-section II – *Gestion des ressources juridiques*

La dématérialisation de la documentation a changé les habitudes de recherche mais par ailleurs a supprimé le problème de la mise à jour papier de la documentation, du rangement des ouvrages, de leur disponibilité... Cet accès à la documentation n'a pas pour autant généré d'économie d'abonnement pour les études.

➡ Paroles d'expert

Vincent Toussaint

Ainsi les moteurs de recherche informatique grâce aux mots clés permettent de retrouver beaucoup plus rapidement une jurisprudence, d'accéder à la doctrine, à des fonds documentaires tout en restant simplement assis à son bureau.

Le développement des banques de données telles celles des CRIDON ou autres éditeurs privés permet en quelques clics de trouver rapidement la réponse à une question précise déjà traitée. Autre avantage de cette dématérialisation : les recherches peuvent être réalisées en dehors de l'étude.

La multiplication des lettres d'information permet d'attirer l'attention sur une réforme ou une nouveauté.

L'accès internet au BOFIP a permis à chacun d'avoir un accès permanent à la documentation fiscale à jour.

Cette facilité d'accès à l'information permet souvent à des clients de penser avoir trouvé la réponse à leur question et se faire leur autodiagnostic sans avoir appréhendé la question dans ses particularités et faute de connaissances juridiques suffisantes aboutir à un résultat inexact.

Ainsi il n'est pas rare qu'un client constitue lui-même sa SCI sans se préoccuper d'adapter les clauses à sa situation personnelle.

PARTIE 2

LE NOTAIRE 3.0 ET SA RELATION AUX AUTRES

Notions

Les nouvelles technologies introduisent de nouveaux comportements. La main de l'homme sert de moins en moins à écrire, elle est toujours un outil mais un outil qui sert à cliquer, à taper, à envoyer des textos, à « slider » les écrans tactiles. Les « Digital natives » sont nés entre 1985 et 1995 pendant l'explosion du *web documentaire* et l'avènement du *web social* et ont donc aujourd'hui entre 15 et 25 ans. Ils sont nos collaborateurs d'aujourd'hui et de demain ; ils sont nos clients d'aujourd'hui et de demain ; ils sont les Notaires de demain. Mark Prensky, enseignant et chercheur américain, les a baptisés les « Digital Natives », les natifs numériques, ou en français les « Enfants du Numérique », dans un essai paru en 2001⁽⁸⁷⁾. Par cette expression, Marc Prensky a cherché à décrire l'avènement dans le système éducatif américain d'un nouveau type d'élèves et d'étudiants pour lequel le numérique est un territoire natif par opposition aux « Digital Immigrants » qui sont leurs aînés habitués au format papier et qui doivent apprendre à se familiariser au numérique au prix d'un certain effort. Cet effort consiste par exemple à imprimer un e-mail ou un texte numérique pour en prendre connaissance plutôt que de le lire et de la commenter à l'écran. Suite aux travaux de Mark Prensky, le terme de « Digital Native » a fait son chemin pour décrire de façon plus globale la génération d'aujourd'hui des adolescents de 11 à 18 ans et des jeunes adultes de 18 à 25 ans c'est-à-dire la « Génération Y » ou « Millenials ».

Définir cette nouvelle génération pour mieux comprendre ses attentes

Plus que la date de naissance, c'est le rapport aux technologies qui définit le mieux cette génération. Or, étant nos collaborateurs d'aujourd'hui et de demain, nos clients d'aujourd'hui et de demain mais aussi les Notaires de demain, il est important de

(87) Prensky M. *Digital Game-Based Learning*, par McGraw-Hill 2001, et republié en 2007 par Paragon House.

saisir les contours et donc les traits caractéristiques de la « Génération Y ». La « Génération Y » est tout d'abord connectée, elle utilise avec facilité les outils technologiques. Elle pense en réseau, en communauté et les réseaux sociaux font partie du quotidien. « *Chaque génération a donné un peu plus de place aux technologies numériques. Si elles restent un outil pour les plus de 35 ans, qu'ils utilisent quand ils en ont besoin et pas plus, elles sont devenues une partie de la vie de la génération Y. Tandis que pour la suivante, la génération Z, qui a 20 ans aujourd'hui, elles sont si imbriquées à leur vie qu'elles n'en sont plus séparables*⁽⁸⁸⁾. » Par ailleurs, l'équilibre vie privée et vie professionnelle est indispensable. La « Génération Y » ne vit plus seulement que pour le travail, elle aspire en permanence à un équilibre entre le privé et le professionnel, pour se réaliser pleinement. Le corollaire de ces pratiques numériques est le développement d'une culture de l'immédiateté car l'instantanéité du monde numérique a rendu la « Génération Y » impatiente. Comme le souligne Olivier Rollet⁽⁸⁹⁾, « *le besoin d'instantanéité du Y induit une difficulté à comprendre qu'il lui faudra des années avant d'obtenir le titre d'expert en entreprise alors même qu'il aura fait appel à toute ses compétences pour dénicher des tutoriels et être rapidement opérationnel. Cette relative impatience le poussera à avancer plus vite. Il travaillera dans une optique de productivité et fera preuve de beaucoup plus de débrouillardise que ses prédécesseurs pour trouver rapidement les réponses aux problèmes qui l'empêchent d'avancer* ». Enfin, cette nouvelle génération a un rapport différent à l'autorité. En effet, ce ne sont plus les galons qui indiquent que le chef a de l'autorité car l'autorité doit à présent se gagner et n'est plus liée à un statut. L'autorité doit se démontrer par la compétence et par le comportement ou alors être naturellement liée au charisme. C'est une autorité d'évidence et de compétence. Les « Digital Natives » n'acceptent plus automatiquement le lien hiérarchique, ils ont besoin d'être bluffés par leurs chefs et se sentir épaulés dans leur développement personnel.

(88) Segond V. *Les « digital natives » changent l'entreprise*. http://lemonde.fr/economie/article/2016/09/27/les-digital-natives-changent-l-entreprise_5004294_3234.html. 2017. Site mis à jour le 28 septembre 2016. Consulté le 18 février 2017.

(89) Rollet O. *La génération Y*, 1^{re} éd. Presses universitaires de France, Paris, 2012.

TITRE I

RELATIONS AU SEIN DE L'OFFICE

CHAPITRE I

RELATIONS AVEC LE CLIENT

Les « Digital Natives », nos clients d'aujourd'hui et de demain

Comme le rapporte Claire Morel⁽⁹⁰⁾, le consommateur d'aujourd'hui est digitalisé, suréquipé et multicanal. Selon l'Observatoire des usages du digital, il dispose de six équipements en moyenne (tablette, téléphone fixe, appareil photo numérique, ordinateur portable, smartphone, etc.) et emporte deux appareils en vacances. Cette multiplication des outils entraîne de surcroît une multiplication des usages. Tout au long de la journée et en permanence, 26 % des Français envoient des SMS, 18 % consultent leurs e-mails et 10 % recherchent des informations sur Internet. Ces pratiques très fréquentes se font le plus souvent en situation de mobilité : 73 % le font dans une file d'attente, 82 % dans la rue et 55 % dans les transports en commun. Notre profession a parfaitement su se saisir de la révolution numérique et intégrer celle-ci dans notre pratique quotidienne afin de répondre davantage à la satisfaction du client. Mais en réalité ce qu'attend le client Millennials, au-delà de notre compétence juridique et de notre savoir-faire juridique, c'est ce qu'il recherche depuis toujours chez « son notaire », une personne à l'écoute capable de se mettre à sa portée, de le comprendre et de l'aider. Certes, la Génération Y vit avec le numérique au quotidien. Pour autant, on peut penser que cette génération digitale attend encore que son notaire soit un juriste personne physique doté d'un quotient émotionnel et non pas seulement d'un disque dur et d'un algorithme.

(90) Morel C. *Suréquipé, digitalisé, multicanal, portrait du client d'aujourd'hui*. <http://www.relationclientmag.fr/thematique/acteurs-strategies-1014/etudes-tendances-10066/Breves/Surequipe-digitalise-multicanal-portrait-du-client-d-aujourd-hui-54653.htm#BWwImFsbz2wSvRoR.97>. Publié le 21 octobre 2013. Consulté le 23 février 2017.

Section I – Gestion exclusive par le notaire

Sous-section I – *La collecte des données*

Traditionnellement, les informations nécessaires à l'établissement de l'acte sont récupérées par le rédacteur de diverses manières :

- À l'occasion d'un rendez-vous préparatoire du dossier : pratique certes assez rare mais pour autant efficace car permettant de créer d'une part une relation avec le client et d'autre part de lister avec ce dernier les pièces déjà transmises et celles à récupérer ;
- Pendant une conversation téléphonique : pratique malheureusement de plus en plus fréquente !
- Et plus généralement au fil de l'eau pendant le temps de gestion du dossier, au retour des pièces.

Les nouvelles technologies nous poussent d'ores et déjà vers un autre mode de fonctionnement, compte tenu de l'intégration directe de certaines pièces dans le dossier mais surtout compte tenu de l'intégration de données par le client lui-même.

§ I – *L'INTÉGRATION DIRECTE DES PIÈCES DANS LE DOSSIER*

Depuis quelques années nous sommes habitués à recevoir les états hypothécaires directement intégrés dans le dossier informatique.

Plus récemment, nous recevons également les retours des demandes d'état-civil (COMEDec) et de casier judiciaire.

Pour ceux qui le pratiquent d'ores et déjà, le retour des envois recommandés électroniques s'intègrent également directement dans le dossier !

Nul besoin donc de numériser les documents puisqu'ils le sont par nature !

Pour aller encore plus loin, certaines de nos SSII ont conçu des logiciels permettant à des diagnostiqueurs de nous adresser des fichiers informatiques s'intégrant directement dans la fiche immeuble et par la suite dans l'acte lui-même.

Dans le même ordre d'idée le travail des généalogistes et géomètres peut être intégré dans les fiches d'immeuble et de client, économisant au passage un fastidieux travail de dactylographie.

Et enfin, les pièces numérisées contenues dans un dossier d'un confrère peuvent faire l'objet d'un partage entre deux études, sous la réserve dans l'immédiat de la compatibilité des logiciels.

§ II – *LE TRAVAIL DU RÉDACTEUR*

Faut-il avoir peur de l'interaction du client dans le dossier ?

Le rédacteur ne va-t-il pas disparaître ?

Voilà deux questions qui se posent immédiatement et presque naturellement !

Pour autant l'utilisation des nouvelles technologies doivent permettre au rédacteur de revenir à l'essentiel de son métier : la rédaction de l'acte mais surtout le contrôle de ce dernier.

Depuis une bonne vingtaine d'années, les rédacteurs ne cessent d'indiquer qu'ils n'ont plus le temps de rédiger correctement étant pris par la collecte des informations nécessaires à la mise en place de l'acte.

Force est de constater que la société de consommation à laquelle nous appartenons, nous pousse effectivement tous les jours à intégrer dans nos actes de plus en plus de données, qui d'ailleurs pour une grande partie d'entre elles n'ont absolument aucun intérêt juridique : quel est l'apport de l'indication et de la justification que le bien vendu est classé en catégorie C dans le diagnostic de performance énergétique ?

Certes il peut s'agir d'une information importante pour l'acquéreur sur le terrain économique, mais sur le terrain juridique ?...

La digitalisation de ces données doit permettre aux rédacteurs de pouvoir consacrer leur temps à l'analyse juridique du dossier, sans pour autant négliger le contrôle des informations techniques transmises, mais ils ne devraient plus consacrer à l'avenir autant de temps à la saisine des informations.

La mission du rédacteur va donc inexorablement être transformée mais on peut affirmer que cela ira dans le bon sens parce que permettant à ce dernier de se concentrer sur des missions de contrôle et de vérifications juridiques, mais aussi de relation client.

Sous-section II – *L'optimisation du suivi des dossiers*

Nous sommes tous convaincus, a priori, de l'intérêt d'informer le client de l'évolution de son dossier ; en effet il vaut mieux agir plutôt que de subir le client qui s'interroge et nous interroge !

La gestion papier et manuelle du suivi du dossier est malheureusement trop chronophage et donc souvent peu performante.

La dématérialisation du suivi du dossier doit là encore permettre aux rédacteurs de se concentrer sur leur cœur de métier sans négliger la relation client.

L'utilisation de l'agenda électronique permet dès l'ouverture du dossier de noter sur ce dernier des points de contrôle à des dates fixées à l'avance.

Pour autant cette procédure reste lourde et assez proche de la gestion classique du suivi.

Fort heureusement nos SSII ont toutes intégré la possibilité de générer des alertes automatiques depuis les dossiers à des intervalles calendaires que le rédacteur fixe à sa guise.

Par la suite, les alertes informatiques qui remontent automatiquement sont traitées au fil de l'eau et les renseignements récoltés sont complétés dans le dossier permettant donc d'assurer la traçabilité du suivi effectué.

Il ne reste alors plus au rédacteur qu'à informer ou relancer le client, de façon simple par un courriel qui peut faire l'objet d'un modèle simple dans le logiciel de messagerie.

L'information du client peut également maintenant être automatisée dans le cadre du dossier partagé avec ce dernier.

En effet, le rédacteur peut par exemple, lorsqu'un certificat d'urbanisme a été rattaché au dossier, prévoir d'un clic que ce document est consultable par le client.

La procédure est simple : le client reçoit une notification par courriel qu'un document a été mis en ligne sur son dossier informatique.

Au même titre qu'il va pouvoir aller compléter sa fiche client, il va pouvoir également aller consulter le certificat d'urbanisme intégré au dossier.

Il est même possible d'aller encore plus loin, et de prévoir automatiquement des informations données au client sur l'état d'avancement du dossier et notamment un point d'étape précisant que toutes les pièces nécessaires à la rédaction de l'acte ont été reçues et que le dossier passe donc en phase de production.

Bien évidemment cela présuppose que le rédacteur maîtrise parfaitement le processus de la machine au risque de subir encore plus la pression du client informé avant lui que le dossier est complet !...

Le mieux peut parfois être l'ennemi du bien ...

Sous-section III – *L'optimisation de l'accueil*

C'est un lieu commun que de dire que la première impression du client est celle qui va impacter sur la suite de la relation.

L'accueil du client est la vitrine de l'Étude.

Le client doit bien évidemment être pris rapidement en charge mais surtout identifié.

Grâce au couplage téléphonie informatique (CTI), un appel par un client connu de l'étude doit faire remonter sa fiche informatique permettant d'identifier qui il est mais aussi le ou les dossiers le concernant, en cours ou archivés, et également le collaborateur et le notaire en charge de son dossier.

Il doit sentir qu'il est connu, voire reconnu, et comprendre que l'Étude a mis les moyens en place pour gérer au mieux la relation client.

La prise en charge efficace du client va le rassurer et par voie de conséquence va permettre une relation saine, harmonieuse et sereine avec la personne de l'accueil et par la suite avec le destinataire de l'appel.

La bonne pratique en la matière consiste donc à créer dès que possible la fiche informatique du client avec comme renseignements obligatoires à intégrer dès le début l'ensemble de ses coordonnées téléphoniques fixe et mobile.

Plus les informations auront été intégrées en amont, plus la relation future sera fluide et efficace.

On pourrait même penser à terme que les logiciels puissent d'eux-mêmes récupérer les informations sur les annuaires publics et faire la synchronisation automatique avec les fiches clients, le tout bien évidemment sous la condition du respect des prescriptions de la CNIL !...

Pour transformer l'attente en accueil on pourra laisser à la disposition des clients, dans la salle d'attente, le Wi-Fi sécurisé pour surfer sur internet ou pour accéder à son dossier dématérialisé pour le compléter au besoin. Fini les magazines people ou la presse régionale sur la table au centre de la salle d'attente, place à un accès internet sécurisé pour surfer sur la toile ou compléter son dossier client. Les clients pourront également occuper leurs enfants avec une table de jeux interactive.

Sous-section IV – *Le retour au cœur du métier pour le notaire*

Le notaire doit lui aussi être actif dans le processus du Zéro Papier et particulièrement à l'occasion de la réception de l'acte.

Traditionnellement lors de la réception d'un acte sous format papier le notaire lit l'acte sans le montrer au client puis recueille les signatures avant de signer lui-même.

Le client se trouve dans une situation passive et subit la cérémonie de signature.

Bien évidemment beaucoup d'entre nous organisent leurs rendez-vous de signature « papier » avec une dynamique et un rythme permettant quand même une relation performante avec le client.

Pour autant la réception de l'acte sous format électronique participe automatiquement à une organisation différente du rendez-vous.

Le client devient automatiquement acteur de son dossier puisqu'il visualise l'acte en même temps que le notaire, acteur principal, qui doit d'ailleurs être performant et éveillé (!) car il travaille sans filet.

En effet, les coquilles possibles apparaissent à l'écran et c'est d'ailleurs souvent le client qui va les relever !...

Néanmoins, le travail ayant été régulièrement effectué par le collaborateur avec le contrôle nécessaire et préalable, la cérémonie de signature électronique se déroule généralement dans un climat apaisé et confortable permettant au notaire d'apporter sa véritable plus-value, qui, outre l'authenticité accrue et immédiate par sa signature avec les clients, est l'explication plus que la lecture de l'acte.

Le client visualisant l'acte, le notaire n'a pas d'obligation de lire ; il peut donc se concentrer sur les explications autour de l'acte.

La séance de signature durant en moyenne vingt minutes de moins en AAE, le notaire peut et doit en profiter pour vérifier si le client a bien compris la portée de son engagement mais surtout pour explorer avec lui d'autres pistes sans relation directe avec le dossier concerné.

Il sera donc possible et plus facile d'engager une conversation avec le client sur l'opportunité de signer un mandat de protection future, une donation entre époux, un pacte Dutreil, etc. ...

Le notaire rédacteur et authenticateur de la convention des parties pourra mettre en avant son rôle, parfois oublié de conseil des parties, cher à notre conseiller REAL !

Sous-section V – *Mais qu'en pensent véritablement nos clients ?*

Il est souvent mis en avant que les clients seraient encore très attachés au papier, certains allant même jusqu'à indiquer avoir sondé leur clientèle qui serait défavorable au Zéro Papier !

Certes quelques clients montrent un rejet de l'outil numérique mais nous doutons qu'ils soient majoritaires, loin s'en faut ...

Bien au contraire, la majorité de nos clients sont enchantées par le modernisme de notre profession et par l'expérience de la signature d'un AAE, à tel point d'ailleurs que lorsque le dossier impose des signatures manuscrites, par exemple sur les exemplaires des déclarations de succession, le client s'interroge et nous questionne sur le besoin du document papier !

Ne parlons pas du notaire recevant l'avant-contrat sous seings privés et l'acte final en AAE...

Nous donnons aujourd'hui une image moderne, dynamique et performante ; nos clients le ressentent et le disent.

Ils expriment souvent que chez d'autres professionnels, notamment du droit avec les avocats, le papier reste de mise.

Ils nous confirment quotidiennement que nous avons une longueur d'avance.

Ils sont d'ailleurs très demandeurs de nouvelles technologies et sont d'ores et déjà très intéressés par la Visioconférence, outre toutes les nouveautés déjà évoquées telles que Notaviz, MyNotary, FoxNot, etc...

Il faut vraiment en prendre conscience et considérer que les nouvelles technologies nous permettent de nous démarquer de la concurrence.

Section II – **Gestion participative avec le client**

Sous-section I – *L'exemple de MyNotary*

La collaboration du client dans la construction de son dossier et l'élaboration de l'avant contrat est aujourd'hui possible notamment avec la plateforme collaborative MyNotary.

Il suffit de remplir un formulaire ludique et pédagogique et d'ajouter les interlocuteurs qui vont collaborer au dossier.

MyNotary collationne et centralise de manière dématérialisée l'ensemble des informations et documents nécessaires à la rédaction de l'avant contrat de vente.

La plateforme va générer la trame de l'avant contrat qui sera ensuite vérifié par le notaire ou agent immobilier avant la signature. Ce compromis – ou cette promesse – pourra ensuite être signé à distance de manière électronique ou en version « papier » en la présence des parties.

Tout au long du parcours, les clients peuvent échanger entre eux ou avec les professionnels.

La plateforme permet d'automatiser les tâches administratives permettant ainsi d'en délester le collaborateur.

➡ Paroles d'expert

Fabrice Luzu

Sous-section II – *L'intervention du client dans sa fiche*

Les dernières versions des logiciels de nos SSII autorisent les clients à aller compléter, modifier leurs fiches directement dans les dossiers, bien évidemment sous contrôle du rédacteur qui reçoit une information indiquant les modifications souhaitées par le client !

Il suffit qu'un lien informatique leur ait été transmis en amont lors de la création du dossier pour qu'ils puissent créer un compte avec un mot de passe.

Grâce à cette procédure, que nous utilisons tous quotidiennement dans nos relations avec les banques, les administrations, les services marchands, etc., le client peut à sa guise intervenir dans son dossier en cours pour déposer des documents qu'il aura lui-même numérisés ou qu'il possédera déjà sous format dématérialisé mais surtout apporter toutes modifications qui lui sembleront pertinentes sur sa fiche client et à terme sur tous autres fichiers qui lui seront rendus accessibles, tels que la fiche descriptive de l'immeuble.

CHAPITRE II

RELATIONS AVEC LES SALARIÉS

Les « Digital Natives », nos collaborateurs d'aujourd'hui et de demain

D'après une enquête menée par le Cabinet Deloitte⁽⁹¹⁾ auprès de 7800 jeunes actifs dans le monde, 70 % de ceux que l'on nomme les « Millennials » ne s'identifient pas au modèle traditionnel de l'entreprise et se verraient plutôt travailler à leur compte. Par ailleurs, contrairement à leurs aînés, les « Millennials » ne vivent plus

(91) En 2011, le Cabinet d'études Deloitte a commencé à enquêter sur les Millennials dans le cadre de sa « *Global Millennial Survey* » dont la 6^e édition est parue en février 2017. www.deloitte.com.

pour le travail. Leur priorité est l'épanouissement personnel. Selon Clément Finet⁽⁹²⁾ : « nous vivons depuis trois décennies dans un monde où les parents élèvent leurs enfants en leur disant, et ce depuis leur plus jeune âge : Mon (ma) chéri(e), peu importe le travail que tu feras plus tard, du moment qu'il te plaît et que tu le fais à fond ! Et 25 ans plus tard, ce sont des personnes ainsi câblées qui débarquent sur le marché du travail. Sachant cela, comment feindre la surprise en constatant que les jeunes refusent de rester en poste quand ils se sentent condamnés à faire un travail qui ne leur plaît pas ? ». D'une manière générale, la nouvelle génération de collaborateurs recherche le sens de leur action et la qualité de vie au travail. Ils veulent se sentir utiles, contribuer à construire l'économie de demain et sont soucieux de leur impact sur le monde qu'ils veulent plus juste et plus équilibré. Il est donc primordial d'intégrer la Génération Y dans les Études en lui donnant l'importance et la reconnaissance qu'elle mérite d'autant qu'au sein de notre profession ces attentes ont été encore plus exacerbées par la réforme Macron et ses promesses. Le Notaire d'aujourd'hui doit plus que jamais manager son équipe et être à son écoute. De son côté, cette nouvelle génération doit apprendre la patience et comprendre qu'on ne peut pas faire ses preuves dans une entreprise en seulement deux mois. Les « Digital Natives » doivent rester ouverts d'esprit et être prêts à apprendre de leurs aînés.

Section I – Réglementation de l'Outil informatique

Dans sa relation avec ses salariés le notaire en tant que chef d'entreprise doit organiser et réglementer l'utilisation que ses salariés feront des moyens de travail mis à leur disposition par l'entreprise. Ces moyens sont d'une part les moyens de communication avec les clients, prestataires, confrères... et d'autre part, les moyens de production que sont les dossiers contenus dans le poste informatique.

Sous-section I – *Utilisation de l'outil informatique : internet et messagerie*

§ I – L'UTILISATION D'INTERNET

Constat – Les salariés de l'étude sont amenés à utiliser l'outil informatique qui est mis à leur disposition. Aujourd'hui il devient difficile de faire la part de ce qui est professionnel et de ce qui est personnel. Les salariés utilisent leur ordinateur, mais aussi le photocopieur, le scanner aussi bien pour les dossiers de l'étude que pour les dossiers plus personnels. Il est bien difficile d'empêcher ce type de comportements. L'utilisation sur son lieu de travail de l'outil informatique à des fins personnelles est généralement tolérée, mais cette utilisation doit rester raisonnable et ne pas mettre en péril la sécurité des réseaux ou la productivité. On pourrait presque dire que ces comportements sont le pendant de l'absence de déconnexion du salarié en dehors de ses heures de travail. Aujourd'hui le bureau est partout, on ne travaille plus seulement de son lieu de travail, mais aussi de chez soi, de son lieu de vacances, du

(92) Finet C. *Vraies passions, vrais talents - Et si les passionnés étaient les salariés modèles de demain ?* Manitoba/Belles Lettres, 2016.

moment qu'il existe une connexion internet. Bonne ou mauvaise chose, c'est surtout une réalité sociologique.

Contrôle de l'utilisation – Les employeurs peuvent mettre en place des moyens de contrôle de l'utilisation d'internet, de la messagerie des salariés et des dossiers enregistrés sur le serveur. Les salariés doivent être informés de ces modalités de contrôle.

L'employeur peut contrôler l'accès à internet en interdisant l'accès à certains types de sites par des dispositifs de filtrage de sites non autorisés ; il peut interdire le téléchargement de logiciels ou l'accès à des forums.

Il y a deux types de moyens de contrôle : les dispositifs de contrôle individuel des salariés, qui produisent un relevé des connexions ou des sites visités poste par poste ; et les dispositifs qui ne permettent pas de contrôler individuellement l'activité des salariés, ne produisant que des statistiques sur l'utilisation d'internet au niveau de l'ensemble des salariés ou au niveau d'un service. Dans le premier cas, le dispositif de contrôle doit être déclaré à la CNIL sauf si un correspondant informatique (CIL) a été désigné, auquel cas aucune formalité n'est nécessaire.

§ II – L'UTILISATION DES MESSAGERIES

Les mails sont réputés être professionnels – La messagerie des salariés de l'étude est-elle couverte par le secret des correspondances privées ? Sur le lieu de travail avec le matériel mis à disposition de l'employeur, les mails sont réputés être professionnels à moins que le salarié ait identifié les messages comme étant personnels. Le salarié peut créer un dossier intitulé « Personnel » et les messages qui y seront rangés auront le caractère personnel et seront couverts par le secret des correspondances privées.

La CNIL recommande de porter à la connaissance des salariés le principe retenu pour différencier les e-mails professionnels des e-mails personnels (création d'un dossier, indication dans l'objet du message du caractère personnel...).

Si un dispositif de contrôle individuel de la messagerie est mis en place, il doit être déclaré à la CNIL sauf si un correspondant informatique (CIL) a été désigné.

Sous-section II – Utilisation de l'outil informatique : accès aux dossiers contenus dans le poste informatique

§ I – LES DOSSIERS CRÉÉS PAR LES SALARIÉS

Les dossiers créés par un salarié sur le poste mis à sa disposition par l'entreprise sont présumés avoir un caractère professionnel sauf si le salarié a identifié ces dossiers comme étant personnels. On voit que le critère est ici le même que pour la messagerie.

Accès aux dossiers personnels des salariés – L'employeur ne peut avoir accès à ces dossiers personnels « qu'en présence du salarié ou si celui-ci a été dûment appelé, ou en cas de risque ou événement particulier ».

La CNIL recommande que les modalités d'accès de l'employeur aux données stockées sur l'ordinateur des salariés soient définies et diffusées au moyen d'une charte informatique.

A/ Gestion des mots de passe

Afin de protéger l'accès à nos données, notre poste de travail, nos outils ou applications métiers, il est important d'avoir des mots de passe difficiles à trouver à l'aide d'outils automatisés et à deviner par un tiers.

Les bonnes pratiques :

- Utilisez un mot de passe unique pour chaque service. Ne surtout pas utiliser le même mot de passe entre sa messagerie professionnelle et sa messagerie personnelle ;
- Choisissez un mot de passe qui n'a pas de lien avec vous (mot de passe composé d'une date d'anniversaire, du nom des enfants, d'un nom de société, etc.) ;
- Ne demandez jamais à un tiers de générer pour vous un mot de passe ;
- Modifiez systématiquement les mots de passe par défaut ;
- Renouvelez vos mots de passe avec une fréquence raisonnable ;
- Ne stockez pas les mots de passe dans un fichier sur votre poste informatique, ni sur un papier à côté de l'ordinateur ;
- N'envoyez pas vos mots de passe par texto ou par email, ou encore sur votre propre messagerie ;
- N'enregistrez pas sur les applications métiers votre mot de passe afin que l'application se « souvienne de vous » ;
- Choisissez un mot de passe complexe avec au moins douze caractères de type différents (majuscules, minuscules, chiffres, caractères spéciaux).

Méthode des premières lettres

On va garder les premières lettres d'une phrase (citation, paroles de chanson...) en veillant à ne pas utiliser que des minuscules.

Par exemple, la citation « un tiens vaut mieux que deux tu l'auras » donnera 1tvmQ2tl'A.

Phrase de passe (considérée comme la meilleur par beaucoup de spécialistes)

Il peut être plus aisé d'utiliser une phrase dite « de passe » plutôt que de mémoriser une suite aléatoire de signes.

Une phrase de passe comporte au minimum 6 mots longs et elle est complexifiée par l'usage de substitution de caractères, de majuscules/majuscules de fautes d'orthographe de ponctuation.

« MatinMidiSoirMesMeilleursSouvenirs »

Méthode phonétique

Cette méthode consiste à utiliser les sons de chaque syllabe pour fabriquer une phrase facile à retenir.

Par exemple la phrase « J'ai acheté huit cd pour cent euros cet après-midi » deviendra ght8CD%E7am.

B/ Gestion de l'absence du salarié

Nous avons vu la réglementation relative à l'accès au poste de travail et à la messagerie des salariés en leur absence. Rappelons que l'accès aux données même professionnelles, contenues dans les outils informatiques mis à la disposition des salariés est réglementé. Sauf évènement particulier, l'employeur ne peut ouvrir les fichiers ou les mails identifiés par le salarié comme étant personnels qu'en présence du salarié ou celui-ci appelé.

Ceci étant rappelé, comment gérer au mieux l'absence d'un salarié de sorte que nos clients n'aient pas à souffrir de cette absence ?

Réponse automatique d'absence – Le salarié qui va prendre des congés peut mettre en place une réponse automatique d'absence en passant par le portail Réal, Gestion de la messagerie. Il faut entrer ses identifiants de messagerie et ensuite continuer en suivant les onglets : Options, Messagerie, Message d'absence. Ce message de réponse automatique d'absence peut prévoir d'indiquer le nom d'une autre personne de l'étude ainsi que ses coordonnées (mail et numéro de téléphone). Il peut y avoir un message destiné aux collègues et un autre message, différent, destiné aux clients ;

Mise en place d'un système de renvoi des mails – De la même manière, il peut être procédé à un renvoi des mails via le portail Réal, Gestion de la messagerie. Une fois encore, il faut entrer ses identifiants de messagerie et continuer en suivant les onglets : Options, Messagerie, Transfert.

Sous-section III – Moyens de contrôle des employeurs

L'employeur peut mettre en place dans certaines conditions des moyens de contrôle de l'activité des salariés. Il peut contrôler l'utilisation d'internet en mettant en place des dispositifs de filtrage de sites non autorisés. L'employeur peut également interdire de télécharger des logiciels, de se connecter à des forums ou d'accéder à sa boîte mail personnelle. Les salariés doivent avoir été informés de la mise en place de ces moyens de contrôle et des règles applicables dans l'entreprise, notamment grâce à la mise en place d'une charte informatique. Ils doivent également avoir été informés de la finalité des mesures mises en place et de la durée de conservation des données. Le comité d'entreprise, s'il existe, doit également avoir été consulté et informé.

Les dispositifs de contrôle mis en place doivent faire l'objet d'une déclaration à la CNIL, lorsqu'ils instituent un contrôle individuel des salariés produisant un relevé des connexions ou des sites visités poste par poste. La déclaration à la CNIL n'est pas nécessaire si un correspondant informatique et libertés (C.I.L.) a été désigné. Si le dispositif mis en place ne permet pas de contrôler individuellement l'activité des salariés, une simple déclaration de conformité suffit.

L'utilisation de la messagerie peut également faire l'objet d'un contrôle de l'employeur grâce à des outils d'analyse des pièces jointes. La mise en place de ces moyens de contrôle répond aux mêmes règles que le contrôle de l'utilisation d'internet exposées ci-dessus.

Sous-section IV – *Le télétravail*

Un cadre légal – L'accord national interprofessionnel du 19 juillet 2005 donne du télétravail la définition suivante : « le télétravail est une forme d'organisation et/ou de réalisation du travail, utilisant les technologies de l'information, dans le cadre d'un contrat de travail et dans laquelle un travail, qui aurait également pu être réalisé dans les locaux de l'employeur, est effectué hors de ces locaux de façon régulière ». La loi du 22 mars 2012 fixe les règles s'appliquant au télétravail.

Contrat de travail – Il s'agit d'une nouvelle forme d'organisation du travail permise par les nouvelles technologies et l'internet à haut débit, dans le cadre d'un contrat de travail.

Un cadre souple – Il existe plusieurs façons de pratiquer le télétravail : de manière régulière, dans le cadre d'un mode d'organisation habituel pour le salarié. Celui-ci réalise son travail à son domicile et revient régulièrement au sein de l'entreprise selon des périodes définies à l'avance : un jour dans la semaine par exemple. Le télétravail peut également être occasionnel et répond dans ce cas à des situations exceptionnelles, ou nomade, il concerne alors des commerciaux ou des techniciens.

Volontariat – Le télétravail se fait toujours sur la base du volontariat. Il peut être directement convenu dans le contrat de travail, ou bien faire l'objet d'un accord entre l'employeur et le salarié en cours de contrat.

À qui s'adresse le télétravail ? – Le recours au télétravail peut être limité à certains salariés de l'entreprise qui remplissent des critères objectifs prédéfinis (ancienneté minimale, autonomie dans le travail, configuration des équipes...)

Une relation de confiance – Grâce aux moyens modernes de communication, le télétravail peut s'ouvrir à tout salarié dans nos études, à condition d'être autonome dans son travail. Il semblerait difficile d'ouvrir la possibilité du télétravail aux salariés stagiaires, car ils ont besoin d'un encadrement particulier et doivent pouvoir interroger leur maître de stage au fur et à mesure de la réalisation de leur travail. De même, le télétravail ne peut s'envisager que pour les salariés qui sont en contrat à durée indéterminée. Selon la fonction exercée au sein de l'étude, l'organisation du télétravail pourra être différente. Doit-on réserver cette possibilité d'organisation aux seuls cadres de l'entreprise ? Chacun pourra apporter sa réponse selon l'organisation qu'il souhaite de son étude. Il n'y a pas de règle définie, par contre, au sein de l'entreprise il est utile de définir un cadre ou des conditions requises pour pouvoir accéder à cette forme d'organisation du travail. Ces conditions doivent être clairement posées et connues de tous afin de limiter les risques de conflit ou d'incompréhension en cas de refus de l'employeur à une demande d'un salarié de bénéficier de cette mesure.

Des raisons diverses – Pourquoi ? Réduire l'absentéisme, réduire le temps passé par les salariés dans les transports, recherche d'efficacité, problème de locaux, réduire les accidents liés aux trajets travail/domicile. Recherche d'un mode d'organisation mieux adaptées aux personnes dans des situations particulières temporaires (Femmes enceintes) ou permanentes (salarié en situation de handicap) ; favoriser pour les salariés une meilleure conciliation entre vie professionnelle et vie de famille ; rechercher une diminution de l'empreinte environnementale.

Exigence d'un écrit – La manière de pratiquer le télétravail est fonction de l'entreprise et du salarié. Elle est également fonction des raisons pour lesquels il a été mis en place. Toutes les options sont ouvertes mais si ce n'est pas prévu dès l'origine dans le contrat de travail, cela doit faire l'objet d'un écrit, dans lequel les précisions seront apportées quant aux modalités d'application.

Mise en place d'un avenant au contrat de travail – Il est possible de mettre en place une période d'expérimentation pour tester le télétravail et le mettre ensuite en œuvre de manière pérenne. Il nous semble impératif de tester le télétravail car sinon prévoir un trop grand nombre de salariés en télétravail risque de désorganiser le fonctionnement de l'étude. Il faut prévoir dans un avenant au contrat de travail le nombre de jours en télétravail, le nombre de jours de présence dans l'entreprise. Le salarié devra respecter le calendrier convenu avec l'employeur quant aux jours de présence dans l'étude et aux jours télétravaillés.

Besoin de flexibilité – Toutefois il est souhaitable que l'organisation soit suffisamment flexible pour pouvoir faire face à des cas particuliers : des circonstances où la présence des salariés est impérative. Il ne faut pas perdre de vue l'un des objectifs du télétravail qui est précisément la flexibilité.

Le matériel – Il faut mettre en place des règles concernant notamment le respect du matériel confié au salarié, qui devrait idéalement être réservé à un usage strictement professionnel et dans le respect du secret professionnel, respect du contrat de travail et de la loi ; Il faut préciser les modalités de prise en charge des frais : moyens de communication : remboursement sur la base d'un forfait de l'ensemble des frais engendrés : électricité, chauffage, internet, téléphone. Prise en charge des abonnements internet et téléphone ou remboursement sur justificatifs des factures de téléphone et d'internet.

Mise en place d'un endroit dédié au travail au domicile du salarié – Le salarié qui travaille à son domicile doit pouvoir s'aménager un espace de travail chez lui afin d'une part de ne pas avoir en permanence son travail sous les yeux quand il n'est pas dans ses horaires de travail et d'autre part pour des raisons de confidentialité et de sécurité des données qui passent par son matériel informatique.

Mise en place d'une assurance – Le salarié qui travaille à domicile doit être couvert par une assurance portant sur :

- L'espace au domicile dédié à l'activité professionnelle ;
- Le matériel et les équipements mis à disposition par l'employeur.

Le salarié doit prévenir son assureur qu'il utilise son domicile à des fins professionnelles et fournir une attestation d'assurance habitation.

Coût – le coût prévisible du télétravail consiste en l'installation d'un poste nomade, l'installation d'un photocopieur et scanner, le remboursement des appels téléphoniques, de l'électricité et de la part de l'assurance affectée à l'activité professionnelle.

Les bénéfiques – Il a toutefois été démontré que parmi les bénéfiques constatés on pouvait citer⁽⁹³⁾ :

- La réduction de l'absentéisme : 5,5 jours par an et par travailleur ;

(93) Source : Technologia.fr : LE TELETRAVAIL. Septembre 2016.

- La réduction du temps de transport 73 minutes dont 30 minutes réinvesties dans le temps de travail ;
- Une réduction sensible des accidents de trajets ;
- 25 % des salariés considèrent que le télétravail favorise la conciliation vie professionnelle/vie privée ;
- Et 74 % des télétravailleurs estiment que le télétravail a des conséquences positives sur la qualité de vie.

Sécurité informatique et CNIL – La CNIL s’est prononcée au sujet du télétravail et sa position est la suivante : « dans le contexte décrit, à savoir la fourniture d’un poste de travail portable aux salariés, il convient que l’entreprise mette en œuvre des mesures de sécurité visant à garantir l’étanchéité des réseaux de l’entreprise avec celui du salarié ; dans la pratique cela peut s’obtenir en utilisant un VPN (ou réseau privé virtuel). Par ailleurs, dans la mesure où le salarié est susceptible de transporter souvent son poste de travail entre son domicile et son lieu de travail, il convient également de mettre en place des mesures de sécurité visant à garantir la confidentialité des données qu’il contient en cas de vol. Cela peut être fait en réalisant un chiffrement du disque dur (FDE pour Full Disc Encryption) ».

➡ **Paroles d’expert**

Gwenaël Rouillec – Chiffrement de l’ordinateur

Sous-section V – *Charte informatique*

Règlement intérieur – L’article L. 122-33 du Code du travail rend obligatoire l’établissement d’un règlement intérieur dans les offices publics et ministériels, les professions libérales, les sociétés civiles, les syndicats professionnels, les associations ou tout organisme de droit privé, quel que soit leur objet ou leur forme où sont employés habituellement au moins 20 salariés. Le règlement intérieur complète le contrat de travail signé par le salarié. Toutefois, même pour les offices comportant moins de 20 salariés il peut être opportun de rédiger un règlement intérieur, qui ne pourrait comporter que la charte informatique. Il n’est pas opportun d’incorporer la charte dans le contrat de travail car alors toutes les dispositions de la charte seraient figées.

Nécessité de poser les règles – Compte tenu de la généralisation dans notre profession de l’emploi des nouvelles technologies nous devons en poser clairement les règles d’utilisation, et nous pouvons par la même occasion intégrer la mise en place du droit à la déconnexion qui est traité dans le présent ouvrage.

Le notariat a mis en place un système extrêmement sécurisé, nous devons veiller à ce que ce système ne soit pas fragilisé par des pratiques non sécurisées. C’est pour cette raison également qu’il est impératif de poser les règles d’utilisation et de de sécurité de l’emploi des nouvelles technologies.

S’il existe un règlement intérieur, la charte informatique en constituera une annexe et s’il n’existe pas de règlement intérieur, il peut en être créé un qui ne sera constitué que de la charte informatique.

La charte informatique peut poser un principe général d'utilisation professionnelle du matériel mis à disposition par l'étude auprès de ses salariés. Il est également utile de prévoir que la charte est applicable au personnel qui a recours au télétravail et que ses règles s'imposent également dans ce cadre et de la même manière.

Le guide pratique de la CNIL – La CNIL a édité un guide pratique pour les employeurs, qui traite de tout ce qui peut concerner la charte informatique et on y retrouve notamment les recommandations relatives :

- À l'utilisation des informations nominatives lors d'opérations de recrutement ;
- À la cybersurveillance sur les lieux de travail ;
- Au contrôle de l'utilisation d'internet et celui de l'usage de la messagerie électronique ;
- À l'utilisation des logiciels de prise en main à distance ;
- Aux fichiers de journalisation des connexions informatiques ;
- À la vidéosurveillance sur les lieux de travail ;
- À l'utilisation du téléphone au travail ;
- Aux écoutes et enregistrements des conversations téléphoniques sur les lieux de travail ;
- À l'utilisation des badges ;
- Au rôle des administrateurs informatiques ;
- Aux services de géolocalisation GSM/GPS ;
- À la biométrie sur les lieux de travail ;
- À l'enregistrement et à l'utilisation du numéro de sécurité sociale dans les traitements de données relatifs à la paie et à la gestion du personnel ;
- À la gestion des œuvres sociales par le comité d'entreprise ;
- À la déclaration du fichier à la CNIL.

À qui s'adresse la charte informatique ? – Pour réglementer l'utilisation des outils informatiques, la gestion des mails, pour organiser le télétravail au sein de l'étude, il y a lieu de recourir à la rédaction d'une charte informatique qui s'adressera à l'ensemble du personnel de l'étude, stagiaires et intérimaires compris.

Les prestataires extérieurs intervenant sur les outils informatiques de l'étude seront également concernés par cette charte et un exemplaire devra leur être remis.

Les thèmes traités par la charte – L'objet de la charte sera plus ou moins large selon l'objectif poursuivi. Elle pourra définir les droits et obligations des salariés concernant :

- L'utilisation du matériel informatique : La charte indiquera utilement dans quelles conditions l'employeur pourra avoir accès aux postes informatiques des salariés en leur absence ;
- La charte informatique peut prévoir également la mise en place d'instruments de contrôle, comme la cyber surveillance ;
- L'usage du téléphone qui doit rester prioritairement professionnel ;

- L'envoi et la réception des mails, la taille maximum des messages à envoyer, le type et le volume des pièces jointes aux mails, la charte pourra également définir une liste de sites internet interdits ;

- L'utilisation des ordinateurs. Il faut définir la responsabilité de chacun vis-à-vis de son poste informatique. En conséquence, l'accès à ce poste doit être protégé par un mot de passe strictement personnel. Les login et mots de passe doivent être changés régulièrement. La préconisation générale est de les changer tous les 2 à 3 mois. Chaque collaborateur doit disposer d'un code d'accès à son poste qui lui est personnel. Toutefois l'administrateur informatique s'il en existe un ou le Notaire, doit avoir accès à tous les postes au moyen d'un identifiant et d'un mot de passe différents. Il doit être rappelé dans la charte que les mots de passe sont personnels et qu'ils ne doivent pas être communiqués. La charte informatique peut également prévoir les mesures à prendre lors du départ du collaborateur. Celui-ci doit supprimer ses dossiers personnels de l'ordinateur, à défaut ces fichiers perdent leur caractère privé ;

- En ce qui concerne les portables chaque office doit définir sa politique et informer ses salariés qu'ils ont ou non la possibilité d'emporter leur portable à leur domicile. À ce sujet il peut être utile d'installer un logiciel de cryptage des données sur chaque portable, car en cas de vol, les données ne seront pas exploitables⁽⁹⁴⁾ ;

- L'usage de la messagerie : en effet, la pratique se généralise que chaque collaborateur dispose d'une adresse de messagerie. Pour créer ces adresses mails, il faut respecter un nommage qui reprenne les informations suivantes : prénom-nom.codeCRPCENdel'Office@notaires.fr. Ces données permettent d'identifier le collaborateur et l'étude, de sorte que lorsque le collaborateur change d'étude, l'adresse mail doit également être changée. Lors du départ du collaborateur, il faut demander à REAL de fermer sa boîte mail et d'envoyer un message aux correspondants indiquant d'une part le départ du collaborateur et d'autre part, l'adresse de la personne qui le remplace ;

- L'usage de la messagerie doit rester strictement professionnel, sauf nécessité impérieuse ou urgence. Il semble également intéressant de fixer dans la charte les règles d'identification des mails et fichiers personnels, car tout ce qui n'est pas clairement identifié par le salarié comme étant personnel est réputé être professionnel. Il s'agit ici d'indiquer une sorte de plan de nommage et d'identification des fichiers et dossiers personnels. Quant au volume des mails, la charte peut l'organiser et dans ce cas des formalités supplémentaires sont à effectuer auprès de la CNIL ;

- L'usage de l'intranet et de l'internet. Pour l'usage de l'intranet, il est conseillé de créer un mot de passe distinct de celui de l'ouverture du poste. Pour l'usage d'internet, chaque office doit définir sa politique d'accès et d'utilisation d'internet. La charte peut fixer également les règles d'utilisation des supports externes tels que disques durs ou clés USB ;

- La clé REAL : c'est la signature du notaire ou du collaborateur. Il faut rappeler dans la charte que cette clé est d'usage strictement personnel, que le code ne doit être connu que du titulaire, qu'en aucun cas on ne doit dévoiler son code à qui que ce soit. Lors du départ d'un collaborateur, la clé REAL doit immédiatement être récupérée par le notaire ;

(94) Sur le thème du cryptage des données, voir l'interview de G. Rouillec.

- Enfin la charte informatique indique quelles sont les sanctions applicables en cas de non-respect des règles qu'elle a posées.

Certains des différents points évoqués ci-dessus sont extraits de la note de présentation des Fiches pour l'Utilisation de la Charte Informatique, rédigées par le Conseil Supérieur du Notariat et consultables sur le portail REAL.

Des modèles de chartes informatiques sont consultables et téléchargeables sur le portail Réal.

Information et diffusion – La charte informatique doit être soumise pour avis, aux institutions représentatives du personnel s'il en existe.

S'il n'existe pas de délégué du personnel, un exemplaire de la charte devra avoir été remis contre récépissé portant la mention que : « le collaborateur a pris connaissance de la Charte informatique et des sanctions encourues en cas de violation et qu'il s'engage à en respecter les dispositions » ou en cas de refus du collaborateur de signer le récépissé et/ou d'inscrire la mention ci-dessus prévue, notifié par lettre recommandée avec avis de réception contenant un exemplaire de la Charte et le rappel des sanctions encourues en cas de non-respect de cette charte.

Affichage – Il paraît utile pour s'assurer que tous les salariés en ont bien connaissance, et ne peuvent l'ignorer, d'afficher cette Charte informatique dans les locaux de l'étude.

Formalités – Si la charte est annexée au règlement intérieur, elle doit être déposée au greffe du conseil de Prud'hommes du ressort de l'étude et communiquée à l'inspection du travail, qui peut exiger le retrait de certaines dispositions. La charte s'appliquera un mois après la dernière des formalités ci-dessus.

Enfin la charte informatique indique quelles sont les sanctions applicables en cas de non-respect des règles qu'elle a posées.

Utilité – La charte informatique est un document de travail extrêmement important et utile dans la mise en place et le respect des règles relatives au suivi de l'utilisation des moyens informatique mis à disposition des salariés.

Sanctions – Dans la mesure où la charte informatique a été annexée au règlement intérieur, et adoptée dans le respect du formalisme imposé par le droit du travail, elle devient opposable aux salariés. Le non-respect de ses règles pourra valoir aux salariés des sanctions pouvant aller jusqu'au licenciement.⁽⁹⁵⁾

Section II – Protection du salarié

Sous-section I – Droit à la déconnexion

Une nouvelle obligation pour les entreprises qui emploient plus de 50 salariés – La loi 2016-1088 du 8 août 2016 a modifié l'article L. 2242-8 du Code du travail

(95) Voir à ce sujet l'article de Me Thiébaud Devergranne : le non-respect d'une charte informatique justifie un licenciement.

qui porte sur la négociation annuelle, sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes et la qualité de vie au travail. Désormais pour les entreprises qui emploient plus de 50 salariés, la négociation annuelle porte également sur les modalités d'application du droit à la déconnexion des salariés et sur la mise en place par l'entreprise de moyens de régulation des outils numériques, pour assurer aux salariés le respect de son temps de repos et de ses périodes de congés. À défaut d'accord lors de la négociation annuelle l'entreprise doit établir une charte de l'usage des moyens numériques et des actions de formation en vue d'un usage « raisonnable des outils numériques ».

Difficultés de mise en œuvre – On remarquera que la loi n'est pas précise quant à la mise en œuvre de ce droit à la déconnexion, ce qui lui est d'ailleurs reproché par les organisations syndicales. Il est posé en principe mais sa mise en application n'est pas précisée. La loi renvoie à la négociation. Cela doit résulter d'un accord d'entreprise et à défaut, d'une charte mise au point par l'employeur. Déjà des critiques se sont faites entendre à ce sujet regrettant que la mise en œuvre soit laissée à l'employeur. Il est même craint que cette loi ait un effet pervers inverse à son but initial.

Les outils de communication électroniques ont conduit les entreprises à revoir leur organisation du travail. Ces outils se sont imposés aux chefs d'entreprise comme aux salariés sans que les règles aient été fixées et sans que chacun ait pu se les approprier.

Perte de repères – Aujourd'hui, ces outils numériques qui sont censés nous rendre plus performants, plus rapides, plus réactifs ont également entraîné en fait une surcharge de travail artificielle qui nuit à notre efficacité. La frontière entre la vie professionnelle et la vie privée est de plus en plus floue. Chacun peut consulter ses mails de son domicile et y répondre à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit, et ce éventuellement au prix de la sécurité des échanges. La coupure entre les périodes de congés ou de repos et le travail ne se fait plus. On vit dans la culture de l'urgence et de l'immédiateté. Nous consultons et répondons à nos mails au fur et à mesure qu'ils arrivent sans même trier ce qui nécessite une réponse urgente ou pas. De plus, privilégier systématiquement les échanges par mail peut créer un sentiment d'isolation physique.⁽⁹⁶⁾

Exemples de mesures de déconnexion – Certaines entreprises ont déjà pris des mesures relatives à l'usage de l'outil numérique avant l'entrée en application de la loi. Des sociétés ont prévu l'arrêt du serveur entre 18 heures et 7 heures du matin. Cette solution ne peut pas s'envisager dans des relations internationales, par exemple. D'autres ont demandé aux salariés de ne pas utiliser la messagerie après une certaine heure. Des sociétés ont mis en place des trackers sur les messageries des salariés pour connaître les heures d'envoi des mails. C'est ainsi que l'on peut craindre une augmentation du stress chez certains salariés pressés d'envoyer les derniers mails avant l'heure fatidique à laquelle ils ne doivent théoriquement plus envoyer aucun message. C'est l'effet pervers redouté par les détracteurs de la mesure. Fin 2016, le groupe Michelin a intégré ce droit dans un accord prévoyant l'émission d'une alerte au-delà

(96) Voir à ce sujet le rapport de l'ORSE (Observatoire de la Responsabilité Sociétale des Entreprises) sur les effets positifs et négatifs des outils modernes de communication.

de cinq connexions à distance. La société Volkswagen désactive le renvoi des e-mails vers les smartphones des employés à partir de 18 h 15 jusqu'à 7 heures le lendemain matin.

Mise en place d'une charte du bon usage des outils numériques – A-t-on besoin d'une loi pour réguler l'utilisation des moyens numérique ? On pourrait envisager une charte du bon usage des outils numériques dans nos études, quel que soit le nombre de salariés. C'est d'abord au manager qu'il appartient de respecter certaines règles qui découlent du bon sens vis-à-vis de nos salariés. À chacun de voir ce qu'il considère comme une utilisation raisonnable. On pourrait envisager à titre d'exemples certaines mesures comme de ne pas envoyer de mails à ses salariés en dehors des heures de travail, ni pendant les congés, ni pendant les week-ends. De même, sauf exception, ne pas solliciter un salarié en congés maladie. Il est également possible de bloquer l'arrivée des mails à certaines périodes ou certains horaires. Ces mails sont stockés et remis automatiquement au destinataire dès la période déterminée de déconnexion terminée. Il est également possible de paramétrer les ordinateurs pour qu'un message automatique soit adressé aux utilisateurs tardifs.

Des règles simples – Il peut être utile et de bon usage de prévoir des plages horaires spécifiques pour consulter ses mails ou pour y répondre. Il ne faut pas céder à la tentation de la réponse immédiate, qui si elle n'est pas réfléchie, peut être dangereuse. Vis-à-vis de nos salariés il vaut également mieux privilégier le face à face plutôt que l'envoi de mails qui peuvent générer de l'incompréhension ou du stress s'ils sont mal interprétés.

Le télétravail – Aujourd'hui le télétravail se développe au sein de nos études. Là encore, il est utile de fixer des règles en accord avec le télétravailleur, c'est-à-dire de prévoir les plages horaires durant lesquelles il pourra être contacté. Dans ce cadre, les durées minimales légales de repos quotidien (11 heures) et hebdomadaire (35 heures) ainsi que les durées maximales quotidiennes et hebdomadaires de travail devront être respectées.

Discipliner ses clients – Vis-à-vis de nos clients et fournisseurs, on pourrait se fixer certaines règles, comme de ne pas répondre aux mails non urgents des clients avant un horaire d'ouverture des bureaux, ou répondre aux mails en envoi différé. L'accord du 16 mai 2012 en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la mixité dans les entreprises au sein de Renault, préconise à ses collaborateurs de limiter l'envoi de mails ou d'appels téléphoniques le soir et le week-end, rappelle que les salariés n'ont pas l'obligation de répondre aux mails qui leurs sont adressés durant ladite période ; et préconise d'utiliser les fonctions d'envoi différé des mails les soirs ou les week-ends.

Renvoi vers un autre utilisateur – Certaines entreprises ont même prévu la destruction des mails arrivés pendant la période de congés du collaborateur, l'expéditeur étant redirigé vers un autre interlocuteur en cas de besoin urgent de joindre quelqu'un. L'objectif est que le salarié qui rentre de congés ne soit pas inondé de mails et que pendant ses vacances il ne stresse pas en anticipant la surcharge de travail qu'il trouvera à son retour. Il a également été imaginé de rémunérer en heures supplémentaires le temps passé par les collaborateurs sur leur messagerie professionnelle en dehors des horaires de travail habituels.

Réponse automatique – Il peut également être utile d’avoir un message automatique de réponse de réception des mails aux clients en leur indiquant que leur mail a bien été reçu et qu’il y sera répondu dans les meilleurs délais ou même en indiquant un délai à définir. Cette solution a l’intérêt de rassurer notre client qui sait que son message a bien été réceptionné et qu’il y recevra une réponse.

Sous-section II – *Les règles à respecter par l’employeur au moment du recrutement*

Interdiction des traitements automatisés – À ce jour, l’employeur ne doit pas utiliser de traitement automatisé pour sélectionner les candidatures.

Questions en relation avec l’emploi proposé – Les questions posées au candidat doivent présenter un lien direct avec l’emploi proposé.

Conservation des données – Il est interdit de collecter et de conserver des données personnelles qui donnent des informations sur les origines raciales ou ethniques, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses, les appartenances syndicales, ou les tendances sexuelles des candidats. Certaines de ces informations peuvent être collectées si le poste à pourvoir l’exige.

Droit d’accès – le candidat a un droit d’accès à son dossier et un droit de rectification. Il peut se retourner contre l’employeur pour discrimination, en déposant une plainte au pénal, mais aussi faire un recours civil devant le conseil des Prud’hommes.

Sous-section III – *Les règles à respecter par l’employeur pendant l’exécution du contrat de travail*

Compte tenu de l’utilisation quasi systématique des nouvelles technologies sur le lieu de travail, et comme le sujet a été traité ci-dessus, nous rappellerons simplement que l’employeur peut exercer une cybersurveillance à condition de respecter trois principes :

Le principe de transparence : l’employeur doit informer préalablement le salarié sur les dispositifs de contrôle mis en œuvre pour surveiller son activité ; il doit informer les institutions représentatives du personnel et notamment le comité d’entreprise ;

Le principe de proportionnalité : l’employeur doit utiliser des procédés de contrôle justifiés et proportionnés au but recherché ;

Le principe de loyauté : l’employeur ne doit pas utiliser à d’autres finalités les données à caractère personnel de ses salariés.

TITRE II

RELATIONS À L'EXTÉRIEUR DE L'OFFICE

CHAPITRE I

RELATIONS AVEC LA PROFESSION

Section I – Relations avec les confrères

Sous-section I – *Au niveau international – Le sceau notarial de sécurité (SNS)*

Brève présentation de l'Union Internationale du Notariat Latin – L'Union internationale est un réseau mondial. Il s'agit d'une organisation non gouvernementale internationale, créée pour promouvoir, coordonner et développer la fonction et l'activité notariale dans le monde.

Composée de 19 pays lors de sa fondation en 1948, l'UINL est constituée aujourd'hui de 87 pays depuis le dernier congrès de cette organisation qui s'est tenu à Paris au mois d'octobre 2016, dont 22 des 28 de l'Union Européenne, et 15 des 19 du G20, illustrant ainsi l'expansion du système juridique continental. Il est aujourd'hui implanté dans près de 120 pays, représentant 2/3 de la population mondiale, et plus de 60 % du Produit Intérieur Brut mondial.

Dirigée par un Conseil de Direction de 28 conseillers, son organe de décision est l'Assemblée des notariats membres, où chaque pays dispose d'une seule voix quelle que soit son importance. Un Conseil Général de 172 membres et des commissions continentales et intercontinentales constituent des forces de proposition et agissent aux plans scientifique (formation, recherche), stratégique (organisation, développement), économique (réseaux, activités) et sociologique (droits humains, protection sociale).

Ses **finalités** – les finalités de l’UINL sont définies sur son site internet, nous les reprenons ci-après :

- Faciliter les relations entre les notaires des différents notariats membres pour échanger informations et expériences sur la pratique professionnelle ;
- Promouvoir l’application des principes fondamentaux du système de notariat de droit civil et notamment les principes de déontologie notariale ;
- Représenter le notariat auprès des organisations internationales et collaborer avec elles dans le cadre de partenariats ;
- Collaborer au plan international à l’harmonisation des législations notariales nationales ;
- Promouvoir, organiser et développer la formation professionnelle et soutenir les travaux scientifiques dans le domaine notarial ;
- Promouvoir les congrès internationaux, les conférences et les rencontres internationales ;
- Établir et promouvoir des relations avec les notariats nationaux afin de collaborer à leur organisation et à leur développement en vue de leur adhésion à l’Union ;
- Établir et promouvoir des relations avec des organisations autres que celles du système de droit continental afin de collaborer avec elles dans des domaines d’intérêt commun ;
- Apporter son soutien à l’évolution du droit dans les matières notariales aux pays qui le demandent.

Qu’est-ce que le sceau notarial de sécurité ? – L’UINL a conçu un système de circulation sécurisée des actes notariés papier fondé sur l’utilisation du Sceau Notarial de Sécurité (SNS). Participent à ce système les états membres de l’UINL qui ont signé la charte d’adhésion. Le SNS s’utilise pour les actes destinés à l’étranger et dans le pays d’origine.

Le SNS apporte une garantie quant à l’origine et l’intégrité matérielle des actes et vise à faire face au phénomène de circulation de faux actes ou de fausses copies d’actes.

Mode de fonctionnement – Le SNS est un double sceau spécial auto adhésif non falsifiable. Le notaire rédacteur (l’émetteur) de l’acte appose ce sceau sur chaque page du document à sécuriser (acte ou copie d’acte). Chaque SNS contient une numérotation séquentielle (composée de chiffres et de lettres) qui identifie le notaire qui l’a utilisé. Celui à qui est destiné le document (notaire récepteur, ou banque, client...) le réceptionne et vérifiera que le sceau apposé sur le document est bien celui du notaire émetteur en consultant la page www.uinlsns.com.

Chaque SNS sera unique et tous les SNS seront égaux – C’est-à-dire qu’à une numérotation précise de SNS correspondra l’indication de l’autorité nationale notariale dont dépend le notaire émetteur et un code QR (code-barres) et sur l’autre côté du sceau on trouvera le logo de l’UINL, un espace pour écrire manuellement le numéro et l’année du répertoire, la numérotation séquentielle et la page internet pour consulter le site.

Apposition matérielle du sceau – Le notaire émetteur mettra en place ce double sceau de la manière suivante : à n’importe quel endroit de la page, il appliquera la partie gauche sur la face recto du document et pliera l’étiquette avec le code QR pour qu’il soit au verso. Il transcrira manuellement sur chaque sceau le numéro et l’année de l’acte.

Ce sceau ne remplace pas l’apostille.

Utilisation des outils numériques pour vérifier l’origine du SNS – Afin de vérifier que le SNS apposé est bien le sceau du notaire émetteur, il suffira de consulter le site indiqué ci-dessus en renseignant le code identifiant du pays indiqué sur le SNS, le numéro du SNS, la série du SNS et de lancer la recherche ou bien, plus simplement, de lire le QR code à l’aide d’un smartphone ou d’une tablette.

Coût du SNS – Le prix est proportionnel à la quantité commandée et ressort à quelques centimes pour de grandes quantités. À titre indicatif pour 2017, pour 1512 SNS le coût transport inclus est de 135 euros.

Achat des SNS – Pour participer à ce projet, il en informe son notariat national qui communiquera à l’UINL la liste des notaires de son pays. Le notaire recevra un lien et un mot de passe pour accéder à la plateforme d’achat online dans la page web <http://www.uinlsns.com>. L’achat en ligne sera effectué par chaque notaire avec un mode de paiement sécurisé.

La circulation des actes se fera entre les pays de manière plus sécurisé et sans complications supplémentaires pour nos clients, contribuant ainsi à une image positive et dynamique de notre profession.

Enfin l’un des considérants de la charte d’adhésion pour l’utilisation d’un système de circulation sécurisé des actes notariés papier basé sur l’utilisation du Sceau Notarial de Sécurité de l’UINL (SNS) prévoit l’avenir en indiquant ce qui suit : « que pour faciliter la nécessaire circulation des actes notariés tout en préservant la sécurité juridique, l’Union Internationale du Notariat a conçu et développé un Système de Circulation Sécurisé des Actes Notariés papier, basé sur l’utilisation d’un timbre non falsifiable (**Sceau Notarial de Sécurité de l’UINL ou, en abrégé, SNS**), sans écarter ultérieurement un système basé sur la signature électronique ».

Voici un nouveau défi qui est en train d’être relevé par l’UINL, qui devrait délaissier la forme actuelle existante pour la circulation des documents « papiers », pour promouvoir l’utilisation de la blockchain. C’est le tout dernier objet de la réunion de l’instance de réflexion de l’UINL qui a eu lieu à TBILISSI en Géorgie, du 11 au 14 mai dernier. Les pays de l’union ont réfléchi à la mise en place d’un système de vérification décentralisée pour la circulation des documents numériques entre les pays, qu’il s’agisse de copies authentiques ou d’autres documents appelés à circuler entre les pays, par exemple, le certificat successoral européen⁽⁹⁷⁾.

➡ **Paroles d’expert**

**Thierry Vachon – retour sur la réunion
du groupe de travail de l’UINL en Géorgie**

(97) Voir à ce sujet l’interview de Maître Lionel GALLIEZ et de Maître Thierry VACHON.

Sous-section II – *Au niveau national*

L'espace partagé entre notaires de même que l'échange de fiches clients permettent de faciliter la tâche des rédacteurs et un échange plus rapide des éléments. Ainsi la récupération de la fiche du confrère évite sa saisie, il suffit juste de vérifier qu'il n'y a pas eu de modification. Il n'y a plus besoin d'attendre l'arrivée du courrier avec les délais d'acheminement et autres aléas en période de grève, d'erreur de distribution, d'ouverture du courrier et de traitement interne du courrier pour récupérer les pièces. Désormais le cleric destinataire a un accès immédiat aux documents qui sont mis à sa disposition et rattachés à son propre dossier. Il n'a plus besoin de les ressaisir. En outre cette pratique permet des économies conséquentes de frais de fonctionnement.

Les propositions de factures de participation se font de moins en moins par échange de courriers, tout comme les correspondances des dossiers, mais de préférence par mail. Ce qui présente un avantage au point de vue de la rapidité et des coûts. Par contre bon nombre de mails sont échangés directement avec les collaborateurs et échappent ainsi au contrôle des notaires.

Section II – Relations avec les instances

La communication entre les instances et les notaires est largement facilitée par le remplacement du papier par l'envoi de mails d'information par une instance qu'elle soit nationale, régionale, départementale à l'ensemble des notaires. Ce moyen de communication permet une diffusion beaucoup plus rapide de l'information a un coût bien plus faible et permettant ainsi une réactivité de communication.

La bourse d'emplois du notariat en ligne permet de mettre en relation notaires et demandeurs d'emploi y compris en dehors de la profession. Le notaire peut déposer des annonces mais peut aussi consulter les demandes d'emploi déposées par des salariés. Ce service peut permettre de trouver des collaborateurs connaissant déjà le notariat à la différence d'autres sites.

Par ailleurs les sites de la profession que ce soit le Portail Real ou les sites Prisme Instance permettent de mettre à disposition des notaires une masse considérable d'informations qui sont classées, ordonnées et mises à jour et d'un accès permanent. Son usage peut être ponctuel et sans cet outil il serait difficile à chaque notaire de retrouver les informations recherchées que ce soit en déontologie, convention collective, articles spécifiques à la profession, note conjoncturelle, vie de la profession, gestion de l'office, informatique et TIC...

Depuis 2013, les études envoient de façon dématérialisée leurs tableaux de bord et leurs états statistiques trimestriels. Les informations ainsi recueillies sont intégrées automatiquement dans le Fichier Interactif Centralisé du Notariat (FICEN) permettant aux instances de connaître plus rapidement la conjoncture de la profession et recueillir des informations sur les ventes immobilières. Les formulaires papier envoyés par voie postale sont désormais définitivement abandonnés. Il en va de même pour la Déclaration d'activité professionnelle des études.

CHAPITRE II

RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES

Il faut un réel partenariat dans la recherche de la dématérialisation. Les partenaires qui ne sont pas tournés vers la dématérialisation peuvent être un frein pour nous.

Pour espérer atteindre le Zéro Papier, il ne faut pas négliger les relations avec l'ensemble de nos partenaires et fournisseurs.

Il est impératif de créer et imaginer avec ceux-ci des modes opératoires permettant d'obtenir les documents qu'ils nous adressent sous format dématérialisé.

Pourquoi imprimer des documents qui sont en format numérique chez les fournisseurs ou partenaires pour ensuite les re-numériser pour les intégrer dans nos ordinateurs ?

Perte de temps, coût du papier, démarches inutiles...

Néanmoins, la question qui hante l'esprit de toutes et tous réside dans la sécurité et l'authenticité des documents transmis.

En effet comment assurer que le fichier numérique est bien la reproduction conforme à l'original ?

La réponse pourrait donc être simple : il suffit d'exiger l'envoi d'un document papier pour le numériser ensuite au sein de l'étude.

Cependant, outre la perte de temps rappelée ci-dessus, un autre vrai problème se pose : même imprimé, le document ne reste qu'une photo numérique et ne nous assure aucunement l'authenticité de l'information !

Le problème est donc plus épineux qu'il ne paraît au premier abord ...

Et pour bien exposer la difficulté rencontrée, prenons l'exemple du pouvoir transmis par un établissement bancaire.

Le document papier que nous recevons encore dans nos études nous rassure et nous l'annexons sans scrupule à nos actes papier et nous le numérisons pour l'annexer à nos AAE.

Et pourtant si nous jetons un œil bien ouvert sur le document et la ou les signatures apposées, que constatons-nous ?

Tout simplement qu'il s'agit d'un document papier sur lequel est apposée une photo numérique de la signature !

Faut-il donc refuser ce document et exiger un pouvoir avec signature en original ?

Vœu pieu et irréaliste.

Mais essayons de proposer des solutions :

- Une première serait de demander aux banquiers, mais cela pourrait être vrai pour tous autres partenaires, de déposer leur signature chez un notaire en AAE pour

que ce dernier délivre ensuite des pouvoirs numériques certifiés par ses soins. Cette procédure peut s'apparenter à celle mise en place à l'époque des pouvoirs pour les actes de mainlevée. Malheureusement cette solution semble à écarter compte tenu du coût généré et de la complexité du mécanisme ;

- Une seconde proposition, certainement plus simple et ô combien d'actualité consisterait à utiliser la mécanique des blockchains pour l'instant expérimentale car on ne parvient pas aujourd'hui à identifier avec certitude l'auteur des écritures. Mais les choses évoluent très vite.

Section I – Service public

L'État a beaucoup œuvré dans le sens de la dématérialisation car son objectif était de réduire le nombre de fonctionnaires.

Sous-section I – *La DGFIP*

La réduction des fonctionnaires a commencé au sein des conservations des hypothèques de France et a donc permis de réduire le budget de la Direction Générale des Finances Publiques.

Les conservateurs des hypothèques ont été purement et simplement supprimés suite à l'entrée en vigueur de l'ordonnance n° 2010-638 du 10 juin 2010 et ainsi une partie du travail qui était effectuée auparavant dans les conservations des hypothèques a été déplacée directement au sein des études.

Le service de la publicité foncière – C'est grâce à la Plate-forme PLANETE, que les échanges sécurisés de toutes les transmissions entre les notaires et les autres acteurs de Télé@ctes peuvent se faire.

La connexion des offices notariaux au serveur PLANETE a été confiée au réseau REAL, dépendant de l'Association pour le développement du service notarial (ADSN), cette plateforme permet la vérification et l'acheminement des flux de dossiers vers la DGI et le serveur Télé@ctes.

§ I – **TÉLÉ@CTES**

Télé@ctes est né de la volonté du Conseil Supérieur du Notariat de la Direction Générale des Impôts (devenue depuis Direction Générale des Finances Publiques) et de la Caisse des Dépôts et Consignation.

Cette volonté visait à dématérialiser la transmission des données juridiques et financières entre les offices notariaux, les conservations des hypothèques et la CDC, avec comme but affiché de moderniser la publicité foncière et de l'adapter aux nouvelles technologies de l'information et de la communication pour la rendre plus efficace.

Télé@ctes est une des priorités de la DGFIP qui souhaite systématiser ce mode de publication, ce qui lui permet entre autre de réduire le nombre des fonctionnaires

dédiés à ce service. Il convient que le notariat se sensibilise avec vigueur à cet objectif qui lui est imposé et relève ce défi. À défaut les actes ne seront plus publiés en papier s'ils ne rentrent pas dans ce procédé dont la contrepartie sera l'accès au fichier.

§ II – LE PROJET D'ACCÈS DES NOTAIRES AU FICHER IMMOBILIER (ANF)

Dans le cadre du fichier immobilier, le papier est aussi en voie de disparition, la prochaine étape envisagée pour début 2018 qui va encore améliorer la régularisation des actes est l'accès des notaires au fichier immobilier (ANF) initié depuis octobre 2015 par la DGFiP et dont les principes ont été repris lors de la convention signée au congrès de Nantes le 6 juin 2016. Alors le notaire pourra collecter automatiquement les renseignements et informations détenus par les services de la publicité foncière, soit :

- sur le fichier numérisé (le « stock ») pour les formalités publiées entre 1956 et 1999 à 2003 selon les centres ;
- sur les données électroniques (le « flux ») pour les formalités publiées à compter de ces dates.

Cet accès permanent et instantané sans surcoût va faciliter la tâche des rédacteurs et renforcer la sécurité et la fiabilité de nos actes. Cette consultation en direct permettra des vérifications approfondies réduisant sûrement le nombre de rejets, le rédacteur n'ayant plus besoin d'attendre le retour d'un état hypothécaire pour se replonger dans sa rédaction il pourrait immédiatement obtenir l'information nécessaire pour compléter son acte.

Sous-section II – *Le service central d'état-civil – COMEDEC*

Nous pouvons faire procéder à la vérification des données de l'état civil fournies par nos clients, auprès des officiers de l'état civil dépositaires des actes de l'état civil. Cette procédure de vérification dispense la personne intéressée de la production de⁽⁹⁸⁾ l'acte de l'état civil. L'Officier d'état-civil, une fois la vérification faite, après complément ou modification, atteste, par l'apposition de sa signature manuscrite ou électronique qualifiée selon le type d'échanges retenu, de la conformité des informations vérifiées à celles contenues dans l'acte d'état civil⁽⁹⁹⁾.

Ces vérifications peuvent être aujourd'hui faites par voie électronique⁽¹⁰⁰⁾ via COMEDEC (communication électronique des données de l'état civil), plate-forme de routage dédiée à ces échanges.

Ces échanges sont donc dématérialisés, sans papier.

Les collectivités locales souhaitant répondre par voie électronique à ces demandes doivent au préalable signer une convention de service avec le ministère de la justice et l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) qui exploitent COMEDEC sous la responsabilité du ministère.

(98) D. n° 62-921, 3 août 1962, art. 13-2, modifié, D. n° 2011-167, 10 févr. 2011, art. 3.

(99) D. n° 62-921, 3 août 1962, art. 13-2 et 13-3, créés, D. n° 2011-167, 10 févr. 2011, art. 3.

(100) Arrêté du ministère de la justice et des libertés du 23 décembre 2011 (JO 29 déc. 2013) qui précise aussi que les demandes de vérification et les réponses doivent être transmises par COMEDEC.

L'arrêté du 23 décembre 2011 précise aussi les modalités de signature électronique des officiers de l'état-civil.

Sous-section III – *Le casier judiciaire*

§ I – LA LOI

La loi n° 2014-366 du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme renoué, dite « loi ALUR » vise notamment à accentuer la lutte contre l'habitat indigne et à endiguer l'activité des « marchands de sommeil ».

Cette loi a créé une nouvelle sanction pénale : une peine complémentaire d'interdiction d'achat d'un *bien immobilier à usage d'habitation ou d'un fonds de commerce d'un établissement recevant du public à usage total ou partiel d'hébergement*.

L'article 77 de la loi « ALUR » prévoit que *pour l'application de cette peine, « le notaire chargé d'établir l'acte authentique interroge le casier judiciaire national par l'intermédiaire de l'Association pour le développement du service notarial placée sous le contrôle du Conseil supérieur du notariat, qui lui indique si l'acheteur personne physique ou l'un des associés ou mandataires sociaux de la société civile immobilière ou en nom collectif se portant acquéreur est dans la situation mentionnée ci-dessus. [...] »*.

Depuis le 1^{er} janvier 2016 le notaire interroge donc le casier judiciaire national.

§ II – LA PRATIQUE

Aujourd'hui, par l'intermédiaire de notre logiciel de rédaction d'acte ou le portail intranet le notaire ou le collaborateur détenteur d'une clé Réal et des droits correspondants à l'accès au service, rédige une demande d'interrogation du B2.

La réponse du Casier Judiciaire National, peut être soit négative soit positive.

Pour un bulletin n° 2 négatif, le C.J.N retourne la réponse par voie dématérialisée.

Pour un bulletin n° 2 2 (b) : le C.J.N retourne la réponse par courrier pour un bulletin n° 2 positif.

L'exploitation des Fichiers Centraux traite la réponse par courrier et saisit la réponse appropriée qui est alors mise à la disposition du notaire.

Le notaire récupère sa réponse via son logiciel de rédaction d'actes ou le portail intranet.

Section II – Service privé

Sous-section I – *Le CSN et l'ADSN*

Le Conseil Supérieur du Notariat et l'Association pour le développement du Service Notarial sont les moteurs du déploiement des projets qui souvent donnent naissance à des applications métier.

Les premières applications ont utilisé le papier mais les nouvelles sont aujourd'hui totalement dématérialisées.

Le FCDDV – RERT – En 1971 est créé le fichier des dispositions de dernières volontés. En 1972 les états membres du Conseil de l'Europe signent la convention de Bâle relative à l'établissement d'un système d'inscription des testaments auprès d'un organisme unique pour chacun des états (JO du 16 mai 1976). En 1976 le Conseil Supérieur du Notariat généralise son utilisation à l'ensemble du notariat français.

C'est à cette date que le fichier commence à utiliser les technologies de l'informatique.

En 1983 l'ADSN est créée et le Conseil Supérieur du Notariat lui confie la gestion du fichier central des dispositions de dernières volontés. En 2005 est créé l'association du réseau européen des registres testamentaires (ARERT) dont la direction est confiée à l'ADSN.

Depuis cette date un nombre important d'applications métier ont été développées et notamment :

Bases de références immobilières – Le papier a également été supprimé pour l'alimentation des bases de données des valeurs immobilières PERVAL. Ainsi le post-it des années 90, rempli en quelques secondes et joint à un extrait d'acte est désormais remplacé par une fiche de renseignements beaucoup plus précise et détaillée complétée par le clerc en plusieurs minutes. Ce travail supplémentaire permet d'avoir une base de données sur les valeurs immobilières beaucoup plus détaillée, précise et donc plus fiable et renseignée sans un décalage important dans le temps. Les données devenues plus fiables permettent de rendre l'expertise immobilière plus pertinente. Cette nouvelle activité développée par la profession dans le cadre de la norme européenne REV TEGOVA permet de renforcer la présence du notariat et d'apporter un nouveau service aux clients. Cette alimentation du fichier des références fait désormais l'objet d'une rémunération spécifique.

Micen – Minutier Central des Notaires de France ;

Pacsen – Le registre des constitutions, modifications et dissolutions des pactes civils de solidarité ;

Copronot – base documentaire notariale des copropriétés ;

Formacen – saisie des plans de formation des notaires ;

Radar – statistiques et prévisions de l'activité de l'office.

Sous-section II – *Les Généalogistes – Les Géomètres Experts – Les diagnostiqueurs*

Les échanges avec les Généalogistes, les Diagnostiqueurs, les Géomètres-Experts ne se font quasiment plus par envoi papier mais sous forme électronique. Le développement de l'informatique permet désormais l'intégration directe et automatique des documents transmis, ce qui génère un gain de temps, des économies

d'impression et surtout apporte en sécurité et en fiabilité car il n'y a plus besoin de ressaisir les données ce qui évite des erreurs. Ainsi les fiches clients des héritiers trouvés par le Généalogiste ou les fiches d'immeubles des lots de copropriété créées par le Géomètre sont transmises et intégrées automatiquement dans le logiciel de rédaction d'acte.

En outre, la digitalisation des échanges avec les agences ou les promoteurs afin de gérer notamment les programmes de VEFA facilite les échanges, le suivi des dossiers et une meilleure collaboration entre professionnels.

Sous-section III – *Les prestataires d'envoi de recommandés électroniques*

La lettre recommandée électronique doit, pour être juridiquement valable, remplir les conditions suivantes :

- le tiers chargé de l'acheminement doit garantir l'identité du destinataire et de l'expéditeur ;
- si le destinataire n'est pas un professionnel, son accord préalable doit être obtenu ;
- les dates d'expédition et de réception doivent être garanties et vérifiables.

L'ANSSI, désignée organe de contrôle, vérifie le respect des exigences du règlement par les prestataires de services de confiance qualifiés et la conformité des services de confiance qualifiés qu'ils fournissent.

La définition du service d'envoi recommandé électronique du règlement EIDAS est : *« un service qui permet de transmettre des données entre des tiers par voie électronique, qui fournit des preuves concernant le traitement des données transmises, y compris la preuve de leur envoi et de leur réception et qui protège les données transmises contre les risques de perte, de vol, d'altération ou de toute modification non autorisée. »*

Les services d'envoi de recommandés électroniques doivent :

- fournir, concernant le traitement des données transmises, la preuve de leur envoi et de leur réception de manière automatisée, fiable et efficace ;
- conserver pendant une durée minimale de sept ans après la date d'envoi et de réception des données toutes les informations concernant les données délivrées et reçues afin de fournir des preuves en justice ;
- garantir l'identification de l'expéditeur avec un degré de confiance élevé ;
- garantir l'identification du destinataire avec la fourniture des données ;
- signaler toute modification des données nécessaire pour l'envoi ou la réception de celles-ci à l'expéditeur et au destinataire des données ;
- horodater (date et heure) l'envoi, la réception et toute modification des données ;

CONCLUSION

On peut espérer en se fixant l'objectif de l'étude Zéro Papier réduire certains coûts ; pour autant il ne s'agit pas de la motivation première mais elle peut grandement participer au choix de cette mesure.

Les économies réalisées se situent essentiellement sur la réduction du coût copie des documents imprimés ou photocopiés et du nombre de ramettes achetées.

Un coût difficilement quantifiable trouve sa source dans la réduction des déplacements au sein de l'office pour se rendre du poste de travail au copieur et/ou à l'imprimante.

Une autre piste d'économie résulte de la suppression de la reliure des minutes papier qui peut être estimée à 10 € par minute sans compter le besoin de linéaire de stockage, qui selon l'endroit et notamment en zone urbaine est d'un coût tellement prohibitif que certaines études conservent aujourd'hui leurs minutes papier dans des conditions non conformes à nos obligations professionnelles.

Il n'est pas rare de constater que dans certains offices les minutes sont conservées dans les dossiers et classés dans des endroits n'assurant absolument aucune garantie de conservation et ne permettant donc pas d'envisager sereinement la transmission correcte aux successeurs de l'étude pendant les 75 ans prévus par les textes.

Bien évidemment la numérisation n'est pas gratuite !

Il faut investir dans des outils performants et efficaces mais la plupart de ces outils existent déjà dans les études, la majorité des copieurs et imprimantes nouvelles générations sont multifonctions.

Il est donc possible sans dépense supplémentaire de se lancer dans le défi du Zéro Papier sans avoir à acheter de nouveaux matériels.

Par la suite, ceux qui seront bien avancés dans le zéro papier achèteront des scanners plus sophistiqués qui prendront la place des imprimantes et copieurs devenus inutiles, ou presque !

Pour l'AAE, le coût facturé par l'ADSN est de 7 € par minute, soit potentiellement 3 € de moins que la reliure papier estimée ci-dessus à 10 €, sans compter les coûts liés à l'intervention de l'humain pour préparer la minute avant la reliure (contrôle des signatures, des annexes, etc...) et pour les conserver pendant 75 ans !

Mais la motivation première reste le gain de temps pour se consacrer à notre objectif principal, la satisfaction de nos clients. En effet, comme nous l'avons vu tout au long de ce développement, la machine déshumanise, il est donc important de se recentrer et de remettre nos clients au cœur de nos préoccupations.

Commande d'une pizza en 2030 ... Cauchemar ou réalité ?

La commande d'une pizza suite aux dérives de l'interconnexion des données informatiques.

Standardiste : Speed-Pizza, bonjour.

Client : Bonjour, je souhaite passer une commande s'il vous plaît.

Standardiste : Oui, puis-je avoir votre NIN, Monsieur ?

Client : Mon Numéro d'Identification National ? Oui, un instant, voilà, c'est le 6102049998-45-54610.

Standardiste : Je me présente, je suis Noa Legarrec-Garcia. Merci Monsieur Jacques Lavoie. Donc, nous allons actualiser votre fiche, votre adresse est bien le 174, avenue de Villiers à Carcassonne, et votre numéro de téléphone le 04 68 69 69 69. Votre numéro de téléphone professionnel à la Société Durand est le 04 72 25 55 41 et votre numéro de téléphone mobile le 06 06 05 05 01. C'est bien ça, Monsieur Lavoie ?

Client (timidement) : Oui !

Standardiste : Je vois que vous appelez d'un autre numéro qui correspond au domicile de Mademoiselle Isabelle Denoix, qui est votre assistante technique. Sachant qu'il est 23h30 et que vous êtes en RTT, nous ne pourrions vous livrer au domicile de Mademoiselle Denoix que si vous nous envoyez un SMS à partir de votre portable en précisant le code suivant AZ25/JkPp+88.

Client : Bon, je le fais, mais d'où sortez-vous toutes ces informations ?

Standardiste : Nous sommes connectés au système croisé, Monsieur Lavoie.

Client (soupir) : Ah bon ! Je voudrais deux de vos pizzas spéciales mexicaines.

Standardiste : Je ne pense pas que ce soit une bonne idée, Monsieur Lavoie.

Client : Comment ça ???...

Standardiste : Votre contrat d'assurance maladie vous interdit un choix aussi dangereux pour votre santé, car selon votre dossier médical, vous souffrez d'hypertension et d'un niveau de cholestérol supérieur aux valeurs contractuelles. D'autre part, Mademoiselle Denoix ayant été médicalement traitée il y a trois mois pour hémorroïdes, le piment est fortement déconseillé. Si la commande est maintenue, la société qui l'assure risque d'appliquer une surprime.

Client : Aie ! Qu'est-ce que vous me proposez alors ?

Standardiste : Vous pouvez essayer notre pizza allégée au yaourt de soja, je suis sûre que vous l'adorez...

Client : Qu'est-ce qui vous fait croire que je vais aimer cette pizza ?

Standardiste : Vous avez consulté les « Recettes gourmandes au soja » à la bibliothèque de votre comité d'entreprise la semaine dernière, Monsieur Lavoie et

Mademoiselle Denoix a fait, avant-hier, une recherche sur le Net, en utilisant le moteur « booglle2.con » avec comme mots clés « soja » et « alimentation ». D'où ma suggestion.

Client : Bon d'accord. Donnez-m'en deux, format familial.

Standardiste : Vu que vous êtes actuellement traité par Dipronex et que Mademoiselle Denoix prend depuis deux mois du Ziprovac à la dose de trois comprimés par jour et que la pizza contient, selon la législation, 150 mg de Phénylseptine par 100 g de pâte, il y a un risque mineur de nausées si vous consommez le modèle familial en moins de sept minutes. La législation nous interdit donc de vous livrer. En revanche, j'ai le feu vert pour vous livrer immédiatement le modèle mini.

Client : Bon, bon, ok, va pour le modèle mini. Je vous donne mon numéro de carte de crédit.

Standardiste : Je suis désolée Monsieur, mais je crains que vous ne soyez obligé de payer en liquide. Votre solde de carte de crédit Visa dépasse la limite et vous avez laissé votre carte American Express sur votre lieu de travail. C'est ce qu'indique le Credicard Satellis Tracer.

Client : J'irai chercher du liquide au distributeur avant que le livreur n'arrive.

Standardiste : Ça ne marchera pas non plus, Monsieur Lavoie, vous avez dépassé votre plafond de retrait hebdomadaire.

Client : Mais, ce n'est pas vos oignons ! Contentez-vous de m'envoyer les pizzas ! J'aurai le liquide. Combien de temps ça va prendre ?

Standardiste : Compte tenu des délais liés aux contrôles de qualité, elles seront chez vous dans environ quarante-cinq minutes. Si vous êtes pressé, vous pouvez gagner dix minutes en venant les chercher, mais transporter des pizzas en scooter est pour le moins acrobatique.

Client : Comment diable pouvez-vous savoir que j'ai un scooter ?

Standardiste : Votre Peugeot 408 est en réparation au garage de l'Avenir, en revanche, votre scooter est en bon état puisqu'il a passé le contrôle technique hier et qu'il est actuellement stationné devant le domicile de Mademoiselle Denoix. Par ailleurs j'attire votre attention sur les risques liés à votre taux d'alcoolémie. Vous avez, en effet réglé quatre cocktails Afroblack au Tropical Bar, il y a quarante-cinq minutes. En tenant compte de la composition de ce cocktail et de vos caractéristiques morphologiques, ni vous, ni Mademoiselle Denoix n'êtes en état de conduire. Vous risquez donc un retrait de permis immédiat.

Client : @#/\$@&?#!

Standardiste : Je vous conseille de rester poli, Monsieur Lavoie. Je vous informe que notre standard est doté d'un système anti-insulte en ligne qui se déclenche à la deuxième série d'insultes. Je vous informe en outre que le dépôt de plainte est immédiat et automatisé. Or, je vous rappelle que vous avez déjà été condamné en juillet 2014 pour outrage à agent.

Client (sans voix) : ...

Standardiste : Autre chose, Monsieur Lavoie ?

Client : Non, rien. Ah si, n'oubliez pas le Coca gratuit avec les pizzas, conformément à votre pub.

Standardiste : Je suis désolée, Monsieur Lavoie, mais notre démarche qualité nous interdit de proposer des sodas gratuits aux personnes en surpoids. Cependant à titre de dédommagement, je peux vous consentir 15 % de remise sur une adhésion flash au contrat Jurishelp, le contrat de protection et d'assistance juridique de Speed assurance. Ce contrat pourrait vous être utile, car il couvre, en particulier, les frais annexes liés au divorce... Vu que vous êtes marié à Madame Claire Lavoie, née Girard, depuis le 15/02/2008 et vu votre présence tardive chez Mademoiselle Denoix, ainsi que l'achat il y a une heure à la pharmacie du Canal d'une boîte de quinze préservatifs et d'un flacon de lubrifiant à usage intime. À titre promotionnel, je vais faire joindre aux pizzas un bon de 5 euros de réduction pour vos prochains achats de préservatifs valable chez Speed-Parapharma. Toutefois, veuillez éviter les pratiques susceptibles d'irriter les hémorroïdes de Mademoiselle Denoix, pour lesquelles Speed-Parapharma se dégage de toute responsabilité.

Bonsoir Monsieur et merci d'avoir fait appel à Speed-Pizza

➡ Paroles d'expert**Interview de Jean-Didier Azincourt***Responsable scientifique à la direction nationale d'INAFON*

Sur le site Internet d'INAFON⁽¹⁰¹⁾, il existe une rubrique intitulée « Keep Learning ». À quoi correspond-elle ?

INAFON veut se donner les moyens de ne pas rater le coche de l'évolution de la formation continue pour la profession de notaire. Cette évolution passe notamment et en grande partie par la digitalisation.

Dans le cadre de cette dématérialisation, nous avons fait un audit en vue de faire évoluer l'offre de formation, quant au contenu notamment. Le contenu doit évoluer, tout comme la formation et le format de la formation évoluent. Aujourd'hui, le présentiel en 7 heures, c'est bien, c'est souvent indispensable, sauf que le constat est le suivant : ce qu'il manque, c'est le temps. La disponibilité pour suivre un stage en 7 heures. Il ne s'agit pas de nier l'intérêt du stage en présentiel, mais d'apporter un complément au présentiel, par la vidéo. Aujourd'hui, la formation, et quel que soit le cœur de métier, passe notamment par la vidéo. C'est pour cela que nous avons développé depuis le 1^{er} janvier 2017, deux chaînes d'info-formation par INAFON : la chaîne publique accessible par l'onglet sur le site INAFON, intitulé « Keep Learning ».

Nous sommes alors redirigés vers l'application SAM⁽¹⁰²⁾.

La chaîne publique disponible sur www.sam-network.org s'enrichit au fur et à mesure. L'idée est d'avoir une vidéo par semaine, d'info-formation sur un format très court, 3 à 5 minutes, pour faire un point d'actualité au regard de la pratique notariale.

L'application SAM Network a été développée dans la pépinière des entreprises et des start-ups de Sciences Po Paris. Vous avez pu voir que les vidéos sont un peu singulières, puisque vous avez la vidéo en elle-même, mais aussi des chapitres. Nous avons conçu la vidéo comme un ouvrage. Si l'on n'a pas le temps de regarder une vidéo dans son intégralité et que l'on a une question précise par rapport au thème abordé, l'idée est de pouvoir naviguer dans la vidéo comme dans un ouvrage, par le sommaire.

Mais ce n'est pas là le seul enrichissement de la vidéo, l'indexation, l'enrichissement passe par des références documentaires. Lorsque vous cliquez dessus, cela renvoie au cloud INAFON où je suis en train de constituer un fond documentaire hébergé chez INAFON. Vous pouvez imprimer et télécharger le document sans avoir un abonnement.

(101) www.inafon.fr.

(102) www.sam-network.org/channel/inafon.

Je suppose que vous avez les droits pour diffuser ces documents.

Nous avons les droits en tant qu'organisme de formation. De la même manière que pour un support papier pour un stage en présentiel, on procède à une déclaration CFC, auprès du Centre Français d'exploitation du droit de Copie, pour les photocopies, ici on réalise également une déclaration CFC numérique, pour l'hébergement de ces documents et leur consultation dans le cadre de l'info-formation par INAFON.

Il n'y a pas de partenariat avec les éditeurs, nous pouvons le faire car nous sommes un organisme de formation.

Nos vidéos ne se limitent pas à des vidéos. Notre savoir-faire ne se limite pas au présentiel, c'est aussi de l'info-formation qui passe par le site Internet et notamment la rubrique des flashes infos qui renvoie aux formations en lien avec l'actualité juridique.

Comment informez-vous les collaborateurs et les notaires de la publication de nouvelles vidéos ?

En plus du site Internet, il est possible de nous suivre sur plusieurs réseaux sociaux (Facebook, Twitter, LinkedIn).

En quoi consiste votre autre chaîne d'info-formation ?

Au-delà de la chaîne publique, il y a une chaîne privée, toujours diffusée sur SAM Network. L'offre de formation digitalisée est proposée sous forme de bouquets. Un bouquet est produit par mois. Ainsi, nous avons fait un bouquet sur la réforme du droit des contrats et des obligations appliquée à la pratique notariale, avec des têtes d'affiche. Un bouquet regroupe un ensemble de vidéos sous forme de questions réponses. Les vidéos sont segmentées en chapitres et à l'intérieur de ces chapitres, l'on retrouve des documents complémentaires.

La chaîne privée a été livrée en avril 2017 et est accessible par abonnement. Il s'agit d'un abonnement par Étude, accessible à tous les membres de l'Étude.

Pourquoi proposer ces nouveaux outils ?

Nous sommes profondément convaincus que c'est l'avenir. Aujourd'hui, le présentiel c'est quoi ? C'est une personne qui voit un stage dans un catalogue. Le titre est alléchant, le contenu elle le survole, elle pense qu'elle va trouver des éléments de réponse qu'elle recherche. Elle regarde l'animateur parfois, mais elle ne regarde pas forcément les prérequis. C'est-à-dire, les éléments de connaissance nécessaires afin de suivre confortablement le stage. Nous aimerions donc développer la vidéo comme un outil d'assimilation des prérequis. Nous souhaiterions que nos chaînes vidéo soient des outils d'évaluation et de mise à niveau pour les prérequis de nos formations en présentiel.

Ce serait donc une préparation à la formation.

Si vous préférez, c'est la classe inversée. En tant qu'enseignant, je vous envoie à vous élèves stagiaires, les éléments de connaissances théoriques. Vous les assimilez et vous venez en cours une fois que vous êtes censés les avoir assimilés. La séance

sera alors une séance d'échanges et d'ateliers : ateliers d'écriture pour rédiger des clauses, ateliers d'audit de contrats, ateliers liquidatifs, etc. Au moment du stage, on met les mains tout de suite dans le cambouis, sans que l'on passe par l'étape rappel de l'évolution jurisprudentielle.

Il s'agit d'une classe inversée différente des MOOCs.

Pour l'instant, nous ne sommes effectivement pas sur un modèle MOOC. Sauf que nous avons un projet de forum rattaché à un présentiel, qui permettrait après le stage d'échanger avec le formateur et ceux qui l'ont suivi, afin de compléter le stage.

Et cela au moyen du visio live, c'est-à-dire une classe virtuelle. La vidéo est un outil d'apprentissage.

Pensez-vous qu'à terme on puisse se passer des enseignements en présentiel ?

Non, le présentiel sera toujours le cœur névralgique de la formation. On aura toujours besoin d'interagir en direct avec un formateur et en présence d'un public multiple qui fera jaillir des questions.

Notre volonté est de transformer certains stages en présentiel en ateliers. Un atelier ne peut être réalisé en dématérialisé, il faut de l'humain, du concret.

Estimez-vous que le numérique améliore l'enseignement ?

Je pense que c'est complémentaire. Vu le constat du manque de disponibilité des professionnels pour venir en présentiel, les outils dont on dispose sont des outils complémentaires qui renforcent toute l'efficacité de l'offre de formation.

Keep Learning va s'enrichir de nouveaux services et notamment le e-training, qui permettra par des outils de QCM, de quizz, de s'évaluer ou de conforter ses connaissances acquises dans un présentiel ou dans une vidéo.

L'informatique occupe une place de plus en plus importante. Est-ce que vous dispensez des cours d'informatique ?

Nous avons une filière qui s'intitule « communication et informatique » et nous avons des formateurs en informatique qui connaissent la profession notariale. Nous avons une offre de formation dédiée à l'informatique (Excel, Word, Outlook, relations avec les SSII).

Ne pensez-vous pas que la formation dédiée à l'informatique devrait être dispensée dès la formation initiale ?

Il y a à mon sens un travail important. Ne serait-ce que pour la recherche documentaire. Il y a beaucoup de personnes qui ne savent pas utiliser un moteur de recherche éditorial. Ce n'est pas toujours simple, ça s'apprend. Ne serait-ce qu'une demi-journée de formation, dans le cadre de la formation initiale, accordée à la recherche documentaire serait largement amortie pour une carrière. Bien savoir rechercher est un gain de temps, un gain de sécurité.

Les outils existent, ils sont de plus en plus performants, il faut maintenant savoir les utiliser.

L'intelligence artificielle ne pourrait-elle pas faciliter nos tâches au quotidien ?

Qu'appelle-t-on intelligence artificielle ? Est-ce que déjà réaliser un acte en cliquant sur un logiciel, ce n'est pas une forme d'intelligence artificielle ? L'intelligence artificielle n'a-t-elle pas de raison que si l'on a une intelligence physique qui la contrôle et la maîtrise ?

Je pense que votre profession en est peut-être encore loin. On est quand même sur du sur-mesure, le notaire c'est celui qui tient la plume, c'est celui qui tient la calculette à partir d'un raisonnement qui parfois est simple, mais qu'il faut adapter au cas par cas. Aujourd'hui, pour rédiger un avant-contrat, avec tout l'effort produit par les SSII, on est encore loin du compte, des clauses parfaites, d'un acte pleinement sécurisé. Il faut peut-être sortir du clic et passer sur le traitement de texte pour parfaire l'acte.

Au sein de nos Études, devrions-nous créer un poste d'informaticien, de community manager ?

Aujourd'hui, lorsque je regarde une profession que je connais par ailleurs, qui est la profession d'avocat, le réseau client avocat passe beaucoup soit par Viadeo, soit par LinkedIn

C'est-à-dire que vous pensez qu'ils se créent une clientèle en étant présents sur les réseaux sociaux professionnels.

J'en suis convaincu. J'en suis profondément convaincu. Ils sont contactés par ce moyen, ils bénéficient du réseau. Il ne s'agit pas des dossiers les plus courants, les plus simples. Je parle des dossiers qui font vivre un cabinet, des dossiers institutionnels, ou d'ampleur, ou du volume par rapport à une expertise. Ces dossiers passent par le réseau, et le réseau numérique.

Quelle est votre utilisation des outils informatiques et numériques dans la réalisation de vos tâches quotidiennes ?

Mon poste de travail est doté de deux écrans. Je réalise ma veille juridique de manière totalement dématérialisée. Par contre, je suis un assidu dans la lecture papier de la Semaine juridique et du Defrénois. Lire un article de fond ou un commentaire, pour moi c'est un confort. C'est aussi culturel. Aussi, certaines revues ne sont pas dématérialisées. Mais lorsque je réalise une consultation juridique, je n'ai pas besoin de papier. Je me ballade sur les différentes bases de données.

Tant que je peux dématérialiser, je dématérialise. J'ai toute ma vie professionnelle sur un cloud, en matière de fond documentaire.

Vous n'êtes pas inquiet du point de vue de la sécurité informatique, de la confidentialité de vos documents.

Non. Si quelqu'un veut forcer aujourd'hui, il force. Quels que soient les niveaux de sécurité, si quelqu'un veut se donner les moyens aujourd'hui, il prendra peut-être plus de temps mais il y arrivera.

Aujourd'hui, je dispose de ma documentation juridique sur un cloud, également sur un ordinateur, un disque dur réseau et un disque dur portable. Tout cela se synchronise. Lorsque j'apporte une modification sur un document, elle est apportée sur tous les autres supports.

➡ Paroles d'expert**Interview de François-Xavier Bary***Président de RéalNot***Où en êtes-vous avec le zéro papier ?**

Parmi les grands chantiers qui sont lancés en matière de zéro papier, c'est la facturation. On avait deux postes très volumineux en matière de papier : la facturation et le fichier des testaments. Pour ce qui concerne le fichier des testaments, on est passé au zéro papier côté notariat il y a maintenant quelques années et nous ne faisons plus de l'édition papier que pour les particuliers lorsqu'on a des interrogations des particuliers qui ne passent pas par le portail. Mais maintenant c'est devenu quelque chose de très marginal. Aujourd'hui nous avons un vrai chantier à mettre en place pour passer à la facture dématérialisée qui est le deuxième pôle d'édition de papier, à mettre en place sur deux trois ans parce qu'il est embarqué dans une refonte complète de notre ERP (outil de gestion de la relation client) entre l'ADSN et l'ensemble de ses filiales. C'est un de nos objectifs forts. Parler de zéro papier chez Real.not, on est dans une structure informatique, nos collaborateurs ont déjà la culture du zéro papier. Je m'arrange pour ne pas avoir de papier dans mon bureau. Aujourd'hui ce n'est pas notre stratégie entrepreneuriale parce qu'on en est déjà pas loin. Les collaborateurs sont des informaticiens et ils sont habitués à lire les rapports et documents directement sur l'ordinateur. Ils n'ont pas le réflexe d'imprimer. Il n'y a plus chez nous d'imprimante individuelle, ni de scanner individuel, il y a un seul copieur par étage et on s'en sert surtout de scanner. On a tendance à scanner sur son poste informatique les documents qu'on reçoit.

Est-ce qu'on voit une différence entre les collaborateurs en fonction de leur âge ?

J'aurais tendance plutôt à répondre que c'est en fonction de la qualité de leur vue.

Comment voyez-vous le notariat de demain ?

Je pense que le notariat, même s'il n'en est pas vraiment conscient, est déjà dans une démarche zéro papier, avec l'arrivée de tous ces nouveaux moyens de produire du zéro papier et avec la relation qu'il entretient avec ses partenaires. Les diagnostiqueurs, les géomètres envoient leurs documents sous forme électronique. Je ne sais pas si c'est générationnel, mais la profession est déjà dans cette démarche. Je prends le pari que d'ici 4-5 ans on aura divisé au moins par deux la consommation de papier. Ce qui accompagne la dématérialisation et donc le zéro papier, c'est le changement de la relation avec le client. Le papier mettait une distance dans la relation que pouvait avoir le notaire avec ses clients. La relation devient immédiate. On le voit bien, quand on envoie un mail, on attend une réponse immédiate, alors que dans un échange épistolaire, on sait qu'il faudra plus de temps. Il existe une sorte de distorsion du temps avec la dématérialisation qui là aussi va apporter encore beaucoup d'évolutions dans la manière dont les notaires pratiquent leur profession.

Quels sont les freins liés à l'utilisation des outils numériques dans le notariat ?

Ces freins pour moi sont de plusieurs ordres. Par exemple le notaire s'empare du recommandé électronique alors que les textes ne sont pas encore complètement

arrêtés. Tant que ces textes ne sont pas arrêtés les notaires prennent des risques qu'ils acceptent. D'un point de vue pragmatique aujourd'hui c'est un frein au zéro papier puisque normalement on ne peut pas utiliser l'outil « recommandé électronique ». Par exemple également les notifications de rejet refus qui sont faites par mail tandis que les rejets refus doivent toujours être faits sous forme papier. C'est un sujet qu'on arrive pas trop à faire avancer parce qu'il y a des textes qui prévoient explicitement que ces échanges ne sont pas permis aujourd'hui sous forme électronique. De plus côté clients, il me semble qu'il y a encore pas mal de clients qui sont contents de partir avec leur copie papier de l'acte. Il n'existe pas de frein technologique au zéro papier, à la dématérialisation. À preuve on conserve des documents qui sont plus complexes à conserver, c'est l'acte authentique et donc je ne vois pas pourquoi on ne pourrait pas conserver le reste.

Il y a un autre frein aujourd'hui au zéro papier, pour la comptabilité, l'arrêté en matière de comptabilité exige l'édition d'un certain nombre de reçus. De plus l'édition simultanée des reçus impose d'avoir recours à une imprimante à picots. Le texte utilise le terme « Édition » et si on traduit ça littéralement ça veut dire qu'il faut imprimer sur plusieurs exemplaires en même temps. Donc il faut une imprimante à picots. On est en train de voir avec les fabricants de papier pour mettre en place des dispositifs qui apporteraient la même garantie mais sur des imprimantes laser. Aujourd'hui on a du mal à imaginer la comptabilité notariale sans papier. L'arrêté parle d'édition, ça ne veut pas forcément dire papier, on peut peut-être envisager l'édition autrement que sous forme papier. Mais c'est une interprétation. On pourrait éditer sur DVD, sur un support informatique, dans un coffre-fort électronique qui empêche les modifications. Puisque c'est une interprétation la profession peut peut-être proposer que le terme édition soit entendu comme une édition sur support informatique. La chambre de Paris a cette interprétation et autorise l'édition des grands livres sur support électronique.

Oui mais pour l'acte authentique, la capacité à le conserver vient du fait que derrière il y a une grosse structure, administrative et informatique. Aujourd'hui à notre niveau, comment, alors que ce n'est pas notre domaine de compétence, archiver ou conserver dans nos offices les données numériques ?

En fait la profession a la chance d'avoir une organisation qui permette d'accompagner les notaires. Je ne suis pas persuadé que ce soit à l'ADSN de le faire. C'est soit aux éditeurs de logiciels soit à la profession de vous proposer des outils et des solutions qui vous permettent de gérer de très gros volumes d'information alors qu'un cloud c'est un outil plutôt personnel. La profession dispose des moyens de passer sereinement au zéro papier, c'est-à-dire de mettre en œuvre des moyens de conservation, ce qui est peut-être plus difficile à faire pour le papier, dans le respect de la réglementation de conservation des documents et de la manière dont on est censé les archiver. Quand on dit détruire, c'est faux, on parle d'archiver les documents après un certain délai et non de détruire. On n'a pas aujourd'hui les moyens de mettre en œuvre une solution de stockage qui permettrait d'archiver ces documents après le délai de conservation. À l'échelle d'une étude c'est complexe et ça générerait des coûts importants, à mettre en œuvre, c'est tout à fait possible soit de dire on laisse le marché aux éditeurs de logiciel, soit pour des raisons stratégiques, il pourrait être décidé que c'est plutôt à la profession de proposer des outils en matière de conservation des données. On est à l'aube d'une révolution dans la pratique notariale

puisque d'ici 4-5 ans l'essentiel des solutions qui existeront sont des solutions qui sont dans le cloud, je pense à des outils comme ALLEGORIA qui devrait sortir d'ici peu, mais aussi tous les éditeurs qui aujourd'hui réfléchissent à des solutions centralisées, par lesquelles la profession peut facilement imposer des solutions d'archivage, de sauvegarde, dans du matériel qui appartiendrait à la profession. De cette manière, tout comme pour l'AAE, le notaire pourrait être déchargé de cette préoccupation de conservation.

Pourquoi ne pourrait-on pas confier à l'ADSN la conservation de toutes nos données ?

C'est envisageable mais aujourd'hui l'ADSN n'est pas totalement maître de sa stratégie, et le CSN n'a pas demandé à l'ADSN de faire autre chose, mais effectivement l'ADSN dispose de l'infrastructure qui permettrait d'envisager cela. Typiquement l'ADSN est déjà dans la démarche en hébergeant les data centers des éditeurs de logiciels de la profession. Elle est déjà positionnée même si elle n'est pas maître de ces outils. Je peux comprendre que les éditeurs de logiciels ne le souhaitent pas pour des raisons commerciales mais elle peut créer une espace pour la profession dans un espace sécurisé de la profession dans lequel les éditeurs de logiciels pourraient proposer leurs solutions aux notaires. Ce qui déjà dans un premier temps permet de rassurer les utilisateurs sur le fait que leurs données ne sont pas stockées dans des conditions qui risqueraient fortement de donner lieu à des utilisations qui ne sont pas celles souhaitées par les notaires. Il faudrait que les notaires grandissent un peu dans leurs relations contractuelles avec les éditeurs de logiciels. Les notaires ne sont pas assez conscients qu'ils sont propriétaires de leurs données et que si un notaire souhaite utiliser ses données de manière différente, ce que son fichier client lui permet de faire, aujourd'hui son fichier client lui permet essentiellement de rédiger des actes. Un notaire qui voudrait faire de la prospection en s'appuyant sur un outil de prospection doit pouvoir le faire alors qu'aujourd'hui avec la plupart des éditeurs de logiciels ce ne serait pas possible, parce que les éditeurs ne laissent pas les notaires accéder à leur fichier clients. C'est quelque chose qui n'est pas normal. Il faut aussi être plus exigeant en matière de maîtrise des informations qui appartiennent aux notaires. Par ailleurs, il faut que les notaires soient conscients qu'aujourd'hui même les éditeurs de logiciel sécurisent les offices notariaux hébergés sur le cloud de la profession, que les contrats qui les unissent aux éditeurs de logiciels soient suffisamment solides pour éviter qu'ils se permettent un jour s'ils le souhaitent, d'utiliser ces données par exemple pour lancer des statistiques sur le type d'acte que fait un notaire en fonction de la tranche d'âge et d'utiliser ces données à des fins commerciales. Les notaires mettent à disposition des éditeurs de logiciel toutes leurs données. Ce sont des éléments qui nous poussent à penser que les notaires devraient pouvoir reprendre le contrôle sur leurs données. Les relations contractuelles ne sont pas équilibrées. Un peu comme Fiducial s'occupe de la compta dans les études. Ils ont le marché sur lequel faire leurs courses.

Quelles sont les dernières innovations en matière de sécurité qui pourraient être mise au service du notariat ? (outils biométriques ?)

En matière d'archivage, justement l'acte authentique électronique nous a permis de nous mettre dans une situation assez confortable pour pouvoir envisager de mettre en place des outils d'archivage qui n'existaient pas quand on a fait l'AAE et maintenant il existe des normes très précises en matière d'archivage et bien entendu quand on

fait le bilan de ce qu'on fait actuellement, nos archives respectent et vont même au-delà des normes. On est particulièrement, bien placé pour proposer des solutions d'archivage sécurisées type coffre-fort pour les notaires. Effectivement aujourd'hui on est plus dans une démarche prospective parce que la structure et l'exercice des offices notariaux est à l'aube de changer. On réfléchit à ce que sera l'étude dans cinq ans et non pas sur ce qui existe aujourd'hui et quelles solutions on pourra proposer. Quand les offices notariaux seront dans le cloud on devra proposer une solution d'archivage qui soit suffisamment pérenne et sûre, à la fois au sens de la sécurité « intrusion » mais aussi au sens de la sécurité juridique.

On a des réflexions bien sûr en matière de signature sécurisée dans le cloud. La réglementation ne le permettait pas ; aujourd'hui le règlement EIDAS permet d'envisager des outils de signature électronique ce qui peut avoir des conséquences à terme même en matière de signature des AAE, notamment simplifier par rapport à aujourd'hui, le nombre de fois où on entre le code de la clé Réal.

Des réflexions bien sûr en matière de biométrie, même si la réglementation en France pose problème notamment avec la réglementation informatique et libertés.

On a des réflexions également sur la manière dont on doit envisager un cloud communautaire notamment vis-à-vis des éditeurs de logiciels et des offices notariaux ; Il y a des offices qui souhaiteraient sans passer par les SSII disposer d'un espace dans le cloud notarial pour pouvoir travailler, stocker, échanger, etc.

Est-ce que vous avez mesuré si tous les offices souhaitaient disposer d'un cloud notarial géré par la profession, si c'est faisable, au niveau du coût et de l'impact sur l'infrastructure de l'ADSN ?

Au niveau de l'infrastructure il faut qu'on l'adapte, au niveau de l'espace et ce n'est pas que l'espace de stockage, ce peut être des serveurs, des applications. Par exemple un notaire qui a un outil pour faire de la gérance. Un office qui veut délocaliser son informatique mais sans passer par le cloud des éditeurs de logiciels. Il peut ne pas vouloir héberger le serveur chez lui sans pour autant l'héberger chez Fiducial ou Génapi. Il peut très bien l'héberger dans le cloud communautaire. L'ADSN peut proposer une solution de ce type.

Est-ce qu'aujourd'hui c'est possible ? Techniquement oui, on a juste pas construit le modèle économique derrière ça parce que ce n'est pas gratuit. En fait on a très peu de demandes dans ce sens. L'objectif c'est que ça ne coûte pas plus cher au notaire d'être dans un cloud communautaire que d'être chez un hébergeur privé. Mais il faut quand même être conscient que ce qu'on vend c'est des outils qui sont dans un espace de sécurité. Donc ce ne sera pas plus cher que le notaire qui trouvera une solution dans un espace sécurisé.

Quand on parle de cyberattaque, si l'étude fait l'objet d'une attaque est-ce que en fonction de la solution d'archivage ou de stockage de nos données l'étude sera protégée de ces attaques ? que le serveur soit à l'étude ou pas, si l'étude est attaquée, l'application sera attaquée également, par contre qu'elle soit dans le cloud ou qu'elle soit à l'étude, à partir du moment où on a mis en place des systèmes de sécurité qui sont dans l'environnement sécurisé, le redémarrage après l'attaque se fera dans les 48 heures. Il n'y a pas de solution miracle contre les cyber-attaques. En fait si, il en existe une, c'est d'être complètement isolé d'internet. Je ne suis pas certain que

les notaires soient prêts à payer ce prix pour être complètement à l'abri des cyber-attaques. Forts de cette constatation, il vous appartient de mettre en place des solutions qui permettent après une cyber-attaque, de redémarrer le plus rapidement possible. À partir du moment où on a des solutions hébergées dans le cloud, alors on peut mettre en place des solutions de redémarrage qui sont, sans dire instantanées, beaucoup plus rapides que lorsque l'on doit remonter un serveur dans une étude.

Si on redémarre rapidement cela veut-il dire que l'on n'a pas perdu de données ?
C'est ça. Même le MICEN dispose de systèmes assez complexes qui permettent, s'il était attaqué, de le redémarrer dans l'état où il était trente secondes avant l'attaque et ce serait possible pour un cloud notarial.

Est que l'on peut l'imaginer, dans l'année ou dans les deux années qui viennent, ce système ? oui mais ça nécessiterait également que les éditeurs de logiciels acceptent de mettre en place dans leurs logiciels ce type de solution. Ce que je veux dire, ce que je décris, ce sont des outils qui existent mais qui ne sont pas mis en œuvre à ma connaissance, pour les logiciels qui existent aujourd'hui. On devrait déployer ces solutions dans les logiciels mais sous le contrôle de la profession. La profession doit avoir la responsabilité de s'assurer que c'est fait correctement et une fois mis en place c'est quelque chose qu'on pourrait assez rapidement voir. C'est une solution tout à fait envisageable dans une solution cloud et difficilement envisageable sur les serveurs des offices notariaux. Pourquoi ? parce que je ne suis pas certain que les notaires accepteraient le coût des investissements que ça engendrerait. Il faut l'envisager de manière centralisée.

Ce qui est inquiétant, c'est qu'on n'a pas l'impression que les confrères soient sensibilisés à la richesse de ce qu'ils ont dans leurs études. Pour beaucoup le trésor c'est la Minute et la compta mais ils oublient les données, ce qui a permis de faire la Minute. Il faut faire prendre conscience au notaire de cette richesse et que cette richesse aussi il faut la conserver. Il y a un travail d'information, de communication fort, de prise de conscience qui n'est sans doute pas fait aujourd'hui. Trop souvent dans l'esprit des notaires, l'informatique n'est qu'un centre de coût et n'est pas valorisable. Je pense que c'est une erreur.

En faisant l'historique de l'ADSN et en la présentant j'explique que ce n'est pas la « pieuvre » dont on peut parfois entendre parler mais au final c'est une aide non négligeable pour la profession, une structure sur laquelle nous pouvons nous appuyer. Pour avoir pas mal de relations en dehors du notariat, même si l'ADSN est décriée par beaucoup de notaires, pour autant, beaucoup de professions envient le CSN d'avoir été capable de mettre en place quelque chose comme l'ADSN.

Au fil des années toutes les compétences laissées à l'ADSN l'ont été toujours sous la supervision du CSN et de façon très pertinente.

Comment va évoluer la clef REAL ? Pourquoi les clés avec empreinte « c'est gadget » ?

Oui. C'est gadget parce que aujourd'hui les outils d'empreinte digitale il en existe deux catégories : ceux qui ne coûtent pas chers et on est vraiment dans le gadget, et ceux qui existent et qui sont réellement efficaces coûtent très chers ; une clé qui coûte aujourd'hui dans les 5 euros vaudrait avec un tel système dans les 350 euros

400 euros. Je ne suis pas sûr que les notaires acceptent de mettre dix ou quinze fois plus dans ce type d'équipement. Alors que maintenant il existe d'autres systèmes de reconnaissance d'empreinte de visage en trois dimensions par exemple, qui pourraient sans doute être aussi sécurisés et qui ne nécessitent rien si ce n'est une webcam sur l'ordinateur.

La clé Réal va évoluer, je ne peux pas dire précisément aujourd'hui comment parce qu'on a plusieurs pistes assez différentes. On souhaite préserver un token (c'est-à-dire un élément matériel). On pourrait faire des clés Réal virtuelles, mais ce n'est pas la solution retenue. Ce peut être dans le téléphone portable ou bien dans un outil NFC (outil sans fil et très sécurisé) ; la clé Réal va évoluer dans la perspective de la signature dans le cloud.

En tant que client du notaire comment envisagez-vous la relation notariale demain ? Le notaire est-il plus crédible avec zéro papier sur son bureau ?

J'ai un notaire qui est déjà résolument zéro papier et je vais le voir pour ses compétences. S'il n'était pas zéro papier, j'irais le voir quand même. En tant que client de notaire je ne m'arrête pas au fait qu'il soit technophile ou zéro papier, je vais surtout le voir pour le conseil qu'il va m'apporter, pour la justesse des conseils qu'il va m'apporter dans le cadre des affaires que j'ai à traiter. Je n'irais pas chez un notaire où pour accéder à son bureau on doit enjamber tout un tas de papiers, parce que je penserais qu'il est très mal organisé.

Au final si tu es mal organisé dans ton ordinateur, ça ne se voit pas ! Oui mais pour autant un notaire mal organisé dans son ordinateur, on le voit assez vite quand même, parce qu'il passe son temps à chercher dans ses fichiers.

Comment pouvons-nous utiliser la technologie des blockchains au service du notariat ?

On a plusieurs axes de réflexions en ce moment qui intègrent la dimension Blockchain. Pour moi la blockchain c'est surtout un outil très intéressant, je n'adhère pas forcément à toutes ces craintes liées au fait que l'on dit que la blockchain c'est la disparition du notaire, du tiers de confiance. Si c'était le cas cela fait longtemps que les tiers de confiance auraient disparus. Il suffit d'un système centralisé et sécurisé qui fera la même chose. Pour moi c'est un outil qui présente l'intérêt de pouvoir être mis en œuvre et qui est très fiable et robuste. C'est un outil fait pour fonctionner dans un environnement ouvert. C'était l'idée pour le bitcoin. Échanger de l'argent avec quelqu'un que je ne connais pas sans frais d'intermédiaire et de la manière la plus sécurisée possible. Imaginons qu'on soit obligé de mettre en place dans le cadre d'un acte faisant intervenir un notaire et un avocat ; ils doivent tous deux être contributeurs et on imagine que l'avocat n'accepte pas de se mettre complètement entre les mains du système du notaire et que le notaire n'accepte pas de se mettre complètement entre les mains du système de l'avocat, la blockchain permet d'envisager un système qui soit acceptable dans la sphère des avocats, qui soit suffisamment sécurisé pour que les deux professions puissent travailler dessus. Autre application : on pourrait envisager une solution pour garantir la signature de documents par des notaires dans très longtemps. Comme vous le savez un certificat de signature a une durée de validité. Passé le délai, le certificat étant périmé, la blockchain, permettrait d'enregistrer ces traces de signature et on pourrait s'assurer

longtemps après qu'effectivement cette signature a bien été faite il y a cinquante ans. Ça permettrait de régler le problème de conservation des copies, au-delà de la durée du certificat. Il y a d'autres idées d'application de la blockchain à venir.

Comment pouvons-nous utiliser l'intelligence artificielle au service du notariat ?

C'est le sujet dont la profession doit s'emparer le plus rapidement possible et je ne sais pas s'il n'est pas déjà trop tard. L'IA c'est comme un animal, ça se dresse. Et il vaut mieux que ce soit dressé par les notaires pour les notaires. Dans le domaine juridique, l'IA a énormément à apporter aux notaires, car il n'y a actuellement que deux outils technologiques aboutis qui sont lexis 360 et les CRIDON. C'est un vrai risque de dépendre de sociétés privées qui détiennent la documentation. Surtout dans le contexte actuel. On pourrait utiliser l'IA en construisant des intelligences artificielles qui s'appuient sur le big data notarial, sur l'assureur de la profession, pour pouvoir assister le notaire de manière utile dans sa rédaction de l'acte. Aujourd'hui la masse d'informations à assimiler par le notaire est considérable. Il pourrait parfaitement se faire assister d'une IA ; Ce n'est pas renoncer à la connaissance, c'est mettre en œuvre cette connaissance de manière pertinente face à la masse de connaissances que le notaire doit avoir. C'est un des usages de l'IA. Si la profession ne le fait pas, je crains que d'autres professions ne s'en emparent.

Qu'est-ce qu'il faudrait pour que la profession le fasse ? Il faudrait qu'elle le veuille. Ce n'est pas forcément à l'ADSN de s'emparer du sujet. L'ADSN peut apporter le support et la technologie, il faut une volonté du CSN. L'IA n'est pas un outil qu'on achète et qui est opérationnel immédiatement. C'est un outil de deep learning. C'est un outil qui apprend et devient efficace. Si aujourd'hui on crée une IA, il pourra être efficace dans 4 ou 5 ans et pas avant parce qu'il faudra une phase d'apprentissage importante. Ce serait dommage que ce soit Genapi ou Fiducial qui le fasse. Mais je ne suis pas trop inquiet car pour moi le danger ne vient pas des éditeurs de logiciels. Ils ne vont pas se lancer dans ce type d'investissements colossaux. C'est plutôt les autres professions ou alors un commerçant qui aurait déjà les moyens d'apprendre à un outil pareil. Je pense à Lexis Nexis. C'est quelque chose de nouveau, c'est un peu dommage que la profession ne s'en empare pas tout de suite. À ma connaissance ce n'est pas le cas.

À l'ADSN on travaille aussi à des outils qui ont recours à l'IA pour le support qu'on peut vous apporter. En matière de hot line, dans le cadre de l'accès des notaires au fichier. Vous aurez des outils qui se basent sur l'IA. On envisage aussi de recourir à l'IA en matière de sécurité.

Pensez-vous qu'il faut payer les rançons demandées par les pirates informatiques ? Le notariat est-il une cible avérée ?

Les pirates informatiques sont plus intéressés par l'exploit qu'autre chose. La plupart prennent les données et demandent une rançon. D'autres veulent seulement attaquer les bastions en matière de sécurité informatique et le notariat en est un. L'objectif pour eux est de se faire connaître. La profession a déjà été attaquée au moment de la loi Macron, c'était des attaques contre le notariat pour décrédibiliser la technologie dans laquelle s'était lancée la profession. Ces attaques n'ont pas réussi et personne n'en a entendu parler.

La fibre est la possibilité pour les notaires d'avoir une ligne à sécuriser par eux-mêmes. En juin il y aura une nouvelle offre qui permettra aux offices qui le souhaitent de passer par la technologie SDSL et ADSL par la fibre.

Si le notaire a choisi de prendre une ligne qu'il n'a pas sécurisée, et si il est attaqué, est-ce que Real ne va pas être contaminé ?

Toutes les attaques partent d'une étude. Jamais du cœur de réseau central. Souvent le notaire a choisi cette solution pour des problèmes de faiblesse du réseau et on ne peut lui reprocher. Mais le cœur du réseau Réal a été construit dans la perspective de ce type d'attaque. Le cœur de réseau est donc protégé.

À part la question du débit, il n'y a aucune autre raison de vouloir passer en dehors de Réal ?

Non. Pas à ma connaissance en tout cas. Et par ailleurs l'offre Fibre qu'on va sortir au mois de juin va rendre caduque ces raisons puisqu'il n'y aura plus ces problèmes de débit. En plus du local on pourra utiliser la fibre pour le réseau réal lui-même, ce qui n'est pas le cas de l'offre Fibre Evasion aujourd'hui.

En tant que client du notaire est ce important pour vous d'avoir le notaire en face ou est-ce que vous envisagez facilement de voir votre notaire à distance par le biais de la visioconférence voire même pourquoi pas, de signer un jour un acte hors sa présence physique ?

J'accepterais assez facilement de signer un acte en visioconférence en voyant mon notaire. Je souhaite avoir mon notaire auprès de moi pour signer un acte important, auprès de moi que ce soit derrière un écran ou autour de la table. Ça ne me dérangerait pas qu'il ne soit pas physiquement présent ; du moment qu'il est là à tout moment pour interrompre, poser des questions, expliquer, peu importe qu'il soit physiquement présent ou par visioconférence, ça n'empêcherait pas le rapport de confiance qui existe à partir du moment où je suis derrière une caméra. Par contre, je pense que je verrais différemment les choses à partir du moment où je serai moi physiquement présent chez un notaire avec les autres parties mais mon notaire en visioconférence. Là par contre, je préférerais être avec lui en visioconférence. Pour l'accepter ce serait uniquement s'il n'y avait pas d'autre solution. Cela dit, je vous réponds comme cela parce que je suis installé depuis juin l'année dernière et il y a vraiment une notion de pratique de ce mode de communication.

➡ **Paroles d'expert**

Interview de Stéphane Berre

Directeur du CFPN et de l'IMN de LYON

Est-ce que la dématérialisation est une préoccupation de l'IMN et du CFPN de LYON ?

Une préoccupation dans le sens de priorité, non. Par contre, au niveau soit de la gestion du centre et de l'IMN, soit de l'organisation pédagogique des enseignements, on utilise beaucoup plus maintenant les outils dématérialisés. De là à dire que c'est l'une des priorités de l'action de l'année en cours ou des dernières années, non.

Comment s'exprime la dématérialisation au quotidien ?

Il y a une double dématérialisation : une dématérialisation dans les relations que l'on peut avoir avec le C.S.N. ou le C.N.E.P.N. Du côté administratif, la dématérialisation se réalise essentiellement au moyen du courrier électronique. Il s'agit d'une dématérialisation que connaissent toutes les entreprises, avec les organismes sociaux et autres, les déclarations nominatives dématérialisées, etc. Nous avons aussi des obligations particulières, chaque année on doit déposer un bilan pédagogique et financier auprès de la Préfecture. Depuis cette année c'est entièrement dématérialisé, par exemple. C'est un formulaire à remplir informatiquement et à envoyer par mail. Il s'agit d'une dématérialisation basique. Notamment, toutes les pièces que les étudiants envoient pour leur inscription sur les registres de stage, sont toujours envoyées sous forme papier et archivées papier.

Du côté pédagogique en revanche, la dématérialisation est beaucoup plus poussée. À la fois en ce qui concerne l'organisation des enseignements et les examens. Sur l'organisation des enseignements, la dématérialisation va de l'envoi des supports à leur mise en ligne, en passant par la création d'une plateforme.

Pour certaines filières, nous avons mis en place une plateforme qui s'appelle Notaweb sur laquelle les enseignants déposent leurs supports de cours ou les exercices que les étudiants doivent préparer. Ils peuvent également continuer à l'alimenter après les enseignements en mettant des documents complémentaires, de l'actualisation, etc. C'est une plateforme spécifique à LYON.

Au niveau de la bibliothèque et de la documentation, privilégiez-vous les ressources numériques ?

On a dématérialisé la plupart des abonnements aux revues. Mais on a conservé le papier pour les revues principales, en complément de l'abonnement dématérialisé. Toutefois, l'accès aux ressources numériques n'est possible que sur les ordinateurs de la bibliothèque. Ce n'est pas possible d'y accéder à distance.

Quelles sont les habitudes des étudiants aujourd'hui, se tournent-ils plus naturellement et plus facilement vers les ressources numériques ?

Beaucoup plus vers le numérique, notamment la plateforme Notaweb. D'autant que la mise en place de cette plateforme s'est trouvée concomitante à la réforme de l'enseignement et au basculement dans l'alternance. Avant, on avait des abonnements papier et des supports de cours qui pouvaient être imprimés. Mais les étudiants étaient présents à temps plein pendant un an. On pouvait donc leur remettre assez facilement. Maintenant, tous en voie professionnelle comme en D.S.N. sont en alternance, et ne sont là en moyenne qu'une fois par semaine. Le réflexe est donc plutôt de consulter les documents qui sont en ligne.

Proposez-vous des enseignements en informatique ?

Oui, dans certaines filières. Pour toutes les filières, il y a un référentiel national du contenu des enseignements. Et il n'y a que les formations BTS et licence pro qui intègrent des formations en informatique. Ce peut être à la fois l'informatique générale et puis l'utilisation des logiciels, soit de rédaction soit de comptabilité, en fonction de la nature de la formation qui est suivie par l'étudiant.

Pour les autres formations, qui sont des formations en alternance, pour lesquelles une partie de la formation est réalisée dans l'établissement de formation et l'autre partie est réalisée en Étude, on a dû considérer que l'apprentissage de la maîtrise du logiciel informatique pouvait se faire en Étude.

Les outils numériques ont-ils modifié la façon d'enseigner le droit notarial ?

Ils ne l'ont peut-être pas modifié radicalement ou pas encore. Mais ils ont facilité le développement de certaines méthodes pédagogiques et notamment la pédagogie inversée, qui consiste à mettre en ligne le cours et pendant les séances de formation, à travailler sur des applications. En partant du principe que ce qui a été mis en ligne a été travaillé par les étudiants, a été étudié et lu, avant la séance de formation. Il peut y avoir en début de séance un petit retour sur les points essentiels, voire des précisions, des clarifications apportées sur des points un peu plus complexes, mais c'est tout. Après, le reste de la séance c'est de la mise en œuvre, un travail sur un cas pratique, un travail sur un dossier, de la rédaction, du conseil, etc. Des choses beaucoup plus pratiques. La répartition du travail est modifiée. Les étudiants sont plus actifs et acteurs de leur formation.

C'est ce qui tend à se développer. C'est difficile d'aller vraiment au bout de cette logique-là parce que les étudiants, par définition, n'ont pas tous le même niveau. Certains étudiants sont en alternance, avec un rythme de travail en Étude relativement important, et n'ont pas forcément tout le temps la possibilité de préparer correctement les séances. La difficulté que l'on a, c'est que l'on prépare les étudiants à la fois à exercer une profession, mais on les prépare aussi à un diplôme et à un examen. C'est une méthode qui peut être un peu dure parce que ça signifie que l'étudiant qui n'a pas eu le temps, qui n'a pas pu préparer, alors qu'il aurait voulu le faire, va être traité comme l'étudiant qui n'a pas pris lui la peine de travailler et risque d'échouer à l'examen.

Quand on conçoit le contenu des enseignements, on est toujours partagé entre l'idée de les préparer à une activité professionnelle qui ne nous amènerait à faire que de la pédagogie inversée et travailler sur des cas, et l'autre objectif qui est de leur permettre de réussir un examen. On essaie de trouver l'équilibre. Il reste quand même une partie cours, qui est allégée de toutes les présentations très techniques, très réglementaires qui pouvaient diluer le message et faire que l'on se perdait dans des détails.

Je pense que ça a permis d'améliorer l'enseignement, clairement. Si on a plus de temps pour marteler l'essentiel et ensuite l'appliquer, c'est bien. S'il y avait des formations qui n'étaient pas sanctionnées par un examen, là on pourrait ne faire que de la pédagogie inversée. Là, la dématérialisation changerait fondamentalement la méthode pédagogique. Mais comme il y a encore une part de contrôle des connaissances, pour permettre aux étudiants de bien se préparer et pour nous pour connaître leur niveau et identifier leurs lacunes éventuelles, on est quand même tenu d'organiser encore une partie des enseignements sous la forme de cours. Ils sont peut-être plus interactifs qu'ils ne l'étaient auparavant, mais il reste encore des cours magistraux.

Toutes les salles de cours sont équipées de vidéoprojecteurs, sont-ils utilisés par les enseignants ?

De plus en plus, parce que beaucoup d'enseignants, notamment dans le cadre d'enseignements professionnels, préparent des supports Powerpoint qu'ils diffusent

par ce biais-là. Et je pense qu'à partir de la rentrée, ça va encore s'accélérer parce qu'on va changer les tableaux interactifs qui sont installés et qui reposent aujourd'hui sur un système de vidéo projection, on va les remplacer par la nouvelle génération de tableaux qui est sortie, qui a la forme d'un écran ou d'une grande tablette. Ce sont des systèmes qui vont être encore plus faciles d'utilisation. Ce sont des tableaux qui génèrent leur propre réseau wifi. De sorte que l'enseignant n'a plus besoin de venir avec son ordinateur, il vient simplement avec son téléphone portable ou sa tablette, il se connecte en wifi et il arrive à projeter comme ça. Ce sont des tableaux complètement tactiles. On pourra écrire avec le doigt. C'est de plus en plus utilisé et comme ce sera encore plus simple, ce sera encore de plus en plus utilisé.

L'enseignement en présentiel va-t-il disparaître ?

Non, pour moi les formations dématérialisées sont un complément, mais pas une alternative. Je pense que le contact avec l'enseignant, le fait de se retrouver aussi en promotion sont importants. Il y a l'aspect formation mais pas seulement. C'est quand même bien de se retrouver, ça permet de créer et de maintenir des liens. On peut combiner les deux. On peut peut-être réduire le nombre de journées de formation en présentiel, en développant des techniques qui permettraient de faire à distance un accompagnement inter-séances. Mais de là à dire que l'on dématérialise complètement et que l'on ne fait que du e-learning...

Je crois aux vertus du présentiel, de la combinaison des deux.

Du point de vue de l'environnement, que faites-vous des copies d'examen ?

Justement, les examens se font toujours sur papier mais nous sommes en train de tester un système qui s'appelle TestWe. Ce système permet aux étudiants de composer à distance. C'est un système qui est déjà opérationnel depuis plusieurs années et qui est en test dans le notariat. Ça permet de proposer un cas que les étudiants peuvent travailler à distance. À terme, le CNEPN pourrait envisager d'utiliser ce système pour les examens nationaux. Techniquement, l'étudiant reçoit tout simplement un lien qui lui permet de se connecter. Le fait de se connecter va bloquer toutes les autres fonctionnalités de l'ordinateur, connexion Internet, possibilité de consulter des documents enregistrés, etc., comme si l'étudiant était en conditions d'examen. Par exemple, je l'ai fait dans ma salle informatique où les étudiants à la fin, plutôt que de remettre une copie papier, valident leur copie numérique qui est automatiquement envoyée par mail. Le correcteur peut consulter depuis son ordinateur personnel. La correction est faite en ligne. Après validation, l'étudiant reçoit un mail qui l'informe que la copie a été corrigée. Ce n'est pas forcément plus simple à corriger, c'est différent. Après c'est une question d'habitude. On est habitué à corriger des copies papier, là c'est vrai que dans un premier temps ça paraît plus contraignant parce qu'il faut se positionner selon l'endroit où l'on veut mettre l'observation, etc. Ce n'est pas encore tout à fait au point car la correction que l'on propose vient se mettre à la fin du paragraphe, quel que soit l'endroit où l'on voulait la mettre, alors qu'à la main on peut l'intégrer où l'on veut. Il y a des choses à améliorer encore, mais c'est pas mal.

S'agissant du papier en lui-même, nous réalisons un tri sélectif par le biais de l'Université, qui a mis en place des bacs spécifiques. De temps en temps, à peu près une fois par an, on fait venir une société quand on fait un tri des archives, pour

l'ancien matériel informatique aussi, etc. La société détruit sur place tout ce qui est nominatif, comme les copies qui sont conservées 5 ans, ce qui correspond au délai de recours contre les examens. Après, le papier est recyclé.

► Paroles d'expert

Interview de Perrine de Coëtlogon

Expert numérique Ministère de l'Enseignement Supérieur / Europe & International / Digital expert Higher Education

Les outils numériques ont-ils modifié la façon d'enseigner ?

La façon d'enseigner en classe ou en amphi a pu évoluer quand l'établissement a équipé les salles de cours et formé ses enseignants. Une fois adopté, le tableau blanc interactif enrichit le cours de toute une panoplie multimédia, du cours de référence que l'enseignant n'a plus à recopier au tableau au documentaire ou aux ressources 3D adaptés exactement à l'enseignement d'histoire ou de sciences du niveau des élèves.

Toutefois, les enseignants fan de technologie, même sans équipement, peuvent se servir de leurs outils et de ceux de leurs élèves. C'est la tendance « BYOD » *Bring your own device* (apporte ton équipement). Avec évidemment la blague : « allumez vos smartphones, le cours va commencer ». Et l'inconvénient principal : tous les élèves ne sont pas équipés de la même manière.

Enfin, l'objet même des cours est maintenant aussi de développer une culture du travail collaboratif dès le plus jeune âge. Les élèves doivent apprendre à réaliser des présentations en ligne, à partir de documents dont ils analysent la provenance, l'auteur et les droits de réutilisation. Ce sont des notions de droit d'auteur complexes mais incontournables de cette autre compétence du 21^e siècle : la créativité.

L'emploi du numérique améliore-t-il l'enseignement, la transmission du savoir ?

Ce sont deux sujets assez différents : l'enseignement et la transmission du savoir. Cette dernière est au cœur de la grande tendance de la pédagogie avec le numérique.

Quand une grande partie de la planète se sert de Google, Wikipédia et Youtube pour se cultiver et même apprendre du texte, des schémas, des musiques... on est bien sur la notion de transmission du savoir. Même les réseaux sociaux peuvent servir de plateforme pédagogique.

Internet a démocratisé, dans nos pays occidentaux bien fournis en électricité, ordinateurs et bande passante, l'accès au savoir avec un enrichissement des contenus éducatifs, à tout moment, en tous lieux. C'est cela qui remet en cause les enseignements traditionnels.

Il est difficile de démontrer que l'enseignement serait meilleur avec le numérique : Comment comparer « avant / après » ? c'est la motivation et l'intérêt des apprenants qui sont accrus, surtout avec les générations montantes. Mais aussi : l'humour, l'empathie, le temps consacré à apprendre. Car peu de personnes ne se ruent en bibliothèque spontanément pour apprendre le soir.

Toutefois, dans certains cas, l'outil numérique apporte une plus-value évidente, comme lorsque l'anatomie ou la géologie, les sciences, sont appréhendées par les étudiants en 3D, en vidéos, avec même dans certains cas des projets à imprimer dans des fablab et qui permettent d'apprendre, par exemple, à dessiner des prothèses sur mesure. Dans d'autres cas, l'outil numérique n'a pas démontré d'amélioration sur la maîtrise de la discipline enseignée mais sur la maîtrise des outils numériques eux-mêmes.

La classe inversée, favorisée par la digitalisation, est-elle l'avenir de l'enseignement ?

La classe inversée consiste à faire regarder aux apprenants le cours en vidéo, et à consacrer l'heure de cours aux exercices réputés rébarbatifs. Je trouve l'idée géniale : le cours se regarde chez soi ou en bibliothèque, ou ailleurs. Les passages les plus difficiles peuvent être regardés autant de fois que nécessaire, sans pression. Les exercices sont faits en petits groupes, avec l'enseignant qui accompagne.

Des expérimentations sont parfois conduites à grande échelle, avec succès. L'enseignant peut aussi bricoler en se filmant ou trouver le cours parfait via des catalogues de ressources éducatives libres dédiées à son enseignement.

De là à penser que la classe inversée peut être généralisée, ça me semble excessif. Il faut tout de même avoir à faire à des étudiants motivés qui ne zappent pas le cours à la base de l'exercice sous prétexte qu'ils pourront le revoir.

Le développement exponentiel des outils numériques ne doit-il pas être accompagné d'enseignements dédiés à l'informatique, qu'il s'agisse de la formation initiale ou de la formation continue ? Quels sites Internet pourriez-vous nous recommander pour améliorer nos connaissances générales, mais aussi numériques/informatiques ?

Bien entendu, mais pas seulement. C'est tout une culture générale du numérique qui se développe et à laquelle il convient de s'intéresser, à tout âge. C'est possible avec le projet gouvernemental PIX, la plateforme en libre accès ou en formation tutorée, pour s'évaluer, se former et se faire certifier, d'un niveau 1 à un niveau 8, d'un âge estimé à 12 ans et tout au long de la vie. Si vous réussissez à vous faire certifier au niveau 8, vous avez le niveau pour devenir Directeur des Services Informatiques de votre société.

Les ressources éducatives libres et les cours en ligne ouverts et massifs (MOOC, *massive online open course*) contribuent aussi à la formation tout au long de la vie, avec pour ces derniers, par exemple, FUN-MOOC et OpenClassRoom.

Vous tenez là les deux piliers du numérique pour l'éducation : l'Open Education et les compétences numériques.

L'enseignement en présentiel ne va-t-il pas disparaître, emporté par la tornade numérique ?

Je ne crois pas que l'enseignement en présentiel pourra jamais disparaître. Seules des personnes très motivées et disposant d'une grande capacité d'apprentissage réussissent, et même avant le numérique, à s'autoformer entièrement.

Je crois plutôt que l'accès libre aux ressources pédagogiques et scientifiques favorise l'élévation globale de l'éducation et de la culture générale des gens ; même si j'ai

entendu à la radio que le plus gros succès de streaming en 2016 a été obtenu par la mise en ligne des Marseillais vs les Chtis, avec 6 millions de visionnage en une semaine.

L'enseignement en présentiel pourrait-il être dispensé par des robots ?

Le robot est fascinant et donnerait un aspect humain à l'intelligence artificielle dont il serait le support. Je ne pense pas que les algorithmes réussiraient en revanche à garder l'ordre dans la classe. Toutefois, les robots de téléprésence sont intéressants pour les publics empêchés. C'est un robot qui se déplace très facilement à distance et dont le regard est constitué d'une caméra à 180°. Un élève ou un enseignant hospitalisé a vraiment l'impression d'être en classe.

Pensez-vous que toute information, tout document sera demain en accès libre sur Internet ?

Les mouvements « open » tendent à ce que le citoyen ait accès aux contenus qui ont été financés par ses impôts, notre patrimoine commun, et qu'il puisse les réutiliser et que ces données profitent aussi aux entreprises.

Si l'on prend le domaine de l'éducation par exemple, la diffusion mondiale de ces ressources, même avec une mauvaise connexion, peut participer à améliorer le niveau d'éducation sur les 5 continents. Si l'on prend le droit, Légifrance est précurseur des associations telles que Savoirs Communs et Open Law.

Ceci-dit, stocker et diffuser tous les contenus a un coût énergétique important, sans compter le droit à l'oubli, souvent lourd à mettre en œuvre. La Commission européenne s'en préoccupe et réussit à traiter avec les géants du web grâce au nombre et au pouvoir d'achat des internautes qu'elle représente.

La France préside en 2017 le mouvement OpenGovernmentship, qui tend à promouvoir l'accès aux données publiques (open data) et la transparence.

➡ Paroles d'expert

Interview de Marjorie Devisme

Directrice de L'ACENODE - Centre Notarial de Droit Européen

Quelle votre expérience de la formation à distance ?

Le Centre Notarial de Droit Européen organise des web conférences. Sachant que ce sont des sujets toujours très pratiques. Pourquoi ? Parce qu'on a le format une heure, 50 minutes et 10 minutes de discussion. Je trouve que la formation à distance, c'est très bien dans des formats courts. J'en ai fait une dans le cadre d'une université régionale, on avait fait une demi-journée de formation à distance. Trois heures, je trouve que c'est long, d'un côté comme de l'autre. Pour en avoir discuté avec certains étudiants ou participants qui ont parfois suivi des formations d'une journée, ils décrochent. Ils décrochent parce qu'on n'a pas la personne en face, on a un échange qui est quand même limité.

J'ai de très bons retours pour les web conférences. En général, ils viennent un petit peu plus tôt à l'Étude, à 8 h 30, ils sont tranquilles et ça ne dure qu'une heure, donc ils se concentrent bien. Je n'en ai pas encore parlé, mais toutes les web conférences sont enregistrées. Donc ensuite, je leur envoie un lien et en cliquant sur ce lien ils peuvent revoir, autant de fois qu'ils le veulent, la web conférence, et la transmettre à leurs collaborateurs, ou se la repasser. S'ils sont inscrits et si le jour J ils ne sont pas là ou ils ne peuvent pas assister pour telle ou telle raison, ils me préviennent et je leur envoie le lien et ils se la passent un peu plus tard. Ils peuvent y revenir aussi. Certains m'ont dit qu'ils se souvenaient avoir vu un point dans une web conférence, et se sont repassés la web conférence pour les besoins d'un dossier. Ils se créent une bibliothèque numérique.

On voudrait développer les web conférences et rendre ce service à tous, même à ceux qui ont du décalage horaire, parce que jusque-là on les propose le matin, il faudrait qu'on en mette le soir pour l'Outre-Mer, voire aussi Paris, où ils sont plus du soir que du matin. Il faut répondre un petit peu à tous les besoins.

Vos web conférences sont-elles interactives ?

On ne peut pas être interrompu sans arrêt parce que sinon c'est très désagréable. C'est interactif dans le sens où l'on termine la présentation de 50 minutes et après ils ont une petite icône qui leur permet de lever la main. Et moi je leur donne la parole, ils posent les questions et je leur réponds. Il y a un échange. La technologie fait que si je ne coupe pas le son à tous ceux qui participent à la présentation, c'est infernal. Après, je remets le son et je donne la parole et on discute.

Interactif tout le temps, ça ne peut pas l'être comme une salle de cours. De mon point de vue, ça ne remplacera jamais un cours en direct. Ça peut être un complément. Sur certains points, ça peut être une facilité aussi pour certaines personnes qui sont trop loin ou qui ne peuvent pas se déplacer. Mais, rien ne remplace l'échange. Et même dans les explications et la compréhension, je pense. C'est toujours un peu plus difficile à distance.

Existait-il une demande en faveur des web conférences ?

Il y avait une demande. Aussi, même si on est basé à Lyon, on s'adresse à tous les notaires de France, Métropole, Outre-Mer, etc. Donc on ne pouvait pas réserver nos activités, nos formations et nos colloques qu'aux notaires de Rhône-Alpes. Le fait de proposer des web conférences permet aux notaires Parisiens, d'Angers, de Nantes de nous suivre de la même manière.

Y a-t-il beaucoup de participants à chaque web conférence ?

Oh oui ! Et de plus en plus. Il faut que l'on communique plus sur ce que l'on fait, mais on a toujours de très bons retours. Je pense dans le format proposé, parce que le format proposé nous permet aussi de la faire à des heures qui arrangent tout le monde. C'est une heure donc on la met le matin ou le soir. Et puis ça donne un accès à la formation bien plus important. Les Études qui nous suivent font profiter tous les collaborateurs le jour où ça se produit. Avec un grand écran, dans une salle, les collaborateurs sont là, certains organisent le café-croissant, etc. Alors que l'on n'envoie pas non plus énormément de collaborateurs en formation. Et même soi-même, s'il faut partir une demi-journée ou une journée, ça peut être

problématique. Ça permet, sans empiéter sur les rendez-vous clients, de se former sans se déplacer. On prévient largement à l'avance, on sait que de 8 h 30 à 9 h 30 ce jour-là, c'est la formation à distance.

Utilisez-vous peut-être aussi des plateformes pédagogiques ?

Non. On a un forum où l'on discute sur le site, mais ce n'est pas fait pour enseigner.

S'agissant du Diplôme Universitaire de Droit notarial international, est-il en partie dispensé à distance ?

Il n'y a pas de formation à distance. C'est partiellement à distance dans le sens où les fascicules de cours sont envoyés un mois avant les cours aux étudiants, c'est-à-dire aux notaires participants. Ce qui fait que quand ils viennent à Lyon, une fois par mois pendant cinq mois, sur deux ans, on travaille vraiment en pratique, sur des cas.

La formation pourrait être dématérialisée.

Non, on travaille sur des cas, des dossiers, on échange. Et puis je pense que de leur côté ils n'aimeraient pas du tout. Parce que venir trois jours et demi par mois, ils adorent ça. Se retrouver, ça crée des contacts, des réseaux. Il y a comme une espèce de communauté internationale qui se crée. Hier c'était la remise des diplômes, ils étaient super contents de revenir. Je pense que ça leur manquerait.

Il y a eu des demandes par des notaires de la Réunion notamment, qui ne pouvaient pas venir et puis notre diplôme est ouvert aux notaires étrangers. On a tous les ans des notaires étrangers. Les notaires étrangers font le déplacement. On a eu des demandes du Canada, de l'île de la Réunion, etc. Mais ce n'est pas possible, c'est un diplôme universitaire donc on est tenu par une convention avec l'Université Lyon 3 et on ne peut pas organiser l'enseignement comme on le souhaite. Dans la convention, il est prévu 150 heures de présentiel obligatoires. On ne peut pas y déroger.

Mais dans tous les cas, je pense que ce serait un manque pour ceux qui viennent à Lyon, de ne pas se voir ou de ne pas travailler ensemble, etc. Et puis quand on touche vraiment à la pratique il faut des échanges. On ne peut pas en avoir tant que ça à distance.

Il existe des systèmes proposant un fil de discussion pendant la formation.

J'utilise le logiciel Citrix GoToWebinar, on peut tchater, on peut poser des questions par écrit. L'enseignant qui fait déjà son cours, à l'aide d'un Powerpoint, ne peut pas se permettre de répondre en même temps aux questions du fil de discussion. Il n'arrivera pas à tout faire.

Le présentiel ne pourrait donc pas disparaître à la faveur du tout numérique.

Non. Il y a un aspect humain, psychologique qui me paraît important. Ce sont les rencontres que le présentiel crée entre les notaires, les étudiants ou autres, que l'on ne peut pas remplacer. Je trouve qu'à distance c'est très bien, c'est un plus, ça se rajoute. Mais, encore une fois, je pense que ça isole. On ne peut pas tout faire, tout comprendre, tout savoir et se sentir bien tout simplement en restant en permanence dans son bureau, dans son Étude.

Lorsque l'on se déplace, on réalise une démarche. On est vraiment concentré sur la formation. Alors que pendant une conférence, aussi courte soit-elle, vous pouvez être dérangé et accaparé par d'autres tâches.

Il y a quelqu'un qui rentre dans le bureau, c'est toujours urgent. Il y a l'appel dans tel dossier. Il faut vraiment se blinder. Et même en se blindant, c'est vrai que vous avez raison, moi la première, quand j'assiste à un colloque, je me dis : chouette aujourd'hui, je vais me couper de tout et je vais me consacrer au nouveau divorce pendant une journée, par exemple. Je vais me consacrer à ça une journée et je vais réfléchir à ça. Ça permet de se couper du reste et vraiment intellectuellement de se dire, j'ai ma journée pour ça. Plutôt que de faire des milliers de choses à la fois, à l'Étude ou en plus du reste. Sur le plan humain, c'est important aussi, sinon les gens s'isolent encore plus.

Quand ils viennent en DU, ils sont contents de se retrouver, le soir ils se préparent des dîners au restaurant, des matchs de foot, des cinés, etc., ils sont vraiment contents de se voir et de travailler ensemble pendant trois jours et demi.

Je ne sais pas de l'autre côté ce qui passe vraiment à distance. Est-ce qu'ils retiennent plus de choses ou moins ? Je ne sais pas non plus si tout le monde ose poser ses questions. Sont-ils aussi vraiment dans la formation ? Ne sont-ils pas distraits par autre chose ?

Dans le logiciel, j'ai une fonction qui me dit si la personne que j'ai en face est attentive ou pas. J'ai un pourcentage par rapport à chaque participant. Quelqu'un qui va toucher son clavier ou qui va réaliser des tâches avec l'ordinateur, le logiciel m'indique tout de suite qu'untel n'est plus attentif. C'est assez drôle. En général, à 80 %, ils sont attentifs.

Votre activité est tournée vers l'étranger, que ce soit l'Europe et plus largement l'international, je suppose que les outils de communication actuels facilitent votre activité.

Oui, dans les projets européens, on discute, on monte des colloques, des rencontres, etc. C'est vrai que les réunions à distance, la visio, etc., c'est toujours appréciable. C'est un gain de temps énorme. Quand on a des projets en commun, on n'est pas obligé de se déplacer systématiquement pour mettre en place ou faire des réunions, c'est très précieux. J'utilise GoToMeeting ou Skype, Snapchat. GoToMeeting j'aime bien car j'envoie un lien et la personne clique sur le lien, elle n'a pas besoin d'être équipée.

Le numérique a-t-il participé à l'éclosion de l'ACENODE, et favorise-t-il son développement ?

Oui, je pense que c'est essentiel. D'un point de vue international, c'est essentiel. Ça contribue, ça aide, ça donne des possibilités. Nous avons pour projet de mettre en place une plateforme collaborative pour inciter notamment nos diplômés à travailler ensemble, à réfléchir sur des problématiques.

Avez-vous un équipement spécifique ?

Non, je n'ai pas d'équipement spécifique. Juste avec mon PC. Et pour les participants, il ne leur faut qu'un PC, ils n'ont pas besoin de logiciel, c'est moi qui

leur envoi un lien. Soit ils ont une webcam ou pas, pour le son ils peuvent le suivre avec l'enceinte de leur PC. S'ils n'en ont pas, ils peuvent même suivre avec le son sur leur téléphone portable.

J'en suis plutôt satisfaite. Au début, c'était un peu perturbant pour moi parce que faire en même temps l'administrateur du logiciel et l'intervenant, ce n'est pas toujours facile. Mais ces logiciels sont assez simples d'utilisation et on a de très bons retours, les gens sont ravis. Il faut cibler aussi des sujets qui peuvent se traiter en peu de temps. On est parfois limité. Il y a des sujets parfois un peu complexes, que l'on ne peut pas aborder en 50 minutes, ce n'est pas la peine, etc. Il faut vraiment cibler des thèmes qui vont passer, qui vont intéresser et qui peuvent avoir un format assez réduit.

➡ Paroles d'expert

Interview de Lionel Galliez

Notaire associé Paris 1^{er}

Il est indiqué dans la Charte d'Adhésion pour l'utilisation d'un système de circulation sécurisé des actes notariés papier basé sur l'utilisation du Sceau Notarial de Sécurité de l'UINL (SNS) dans les considérants ce qui suit : « ...que pour faciliter la nécessaire circulation des actes notariés tout en préservant la sécurité juridique, l'Union Internationale du Notariat a conçu et développé un Système de Circulation Sécurisé des Actes Notariés papier, basé sur l'utilisation d'un timbre non falsifiable (Sceau Notarial de Sécurité de l'UINL ou, en abrégé, SNS), sans écartier ultérieurement un système basé sur la signature électronique ».

Le sceau notarial de sécurité est un système basé sur un document « papier », donc en termes de technologies, l'informatique intervient surtout sous la forme de la question de la base de données qui permet de vérifier l'origine du sceau et qui permet de s'assurer qu'il a bien été délivré par le notaire qui le prétend. Mais ça reste relativement archaïque comme système.

Deux fois par an l'instance de réflexion de l'Union Internationale du Notariat Latin, qui s'appelle le Conseil Général, se réunit pour évoquer différents sujets qui concernent la profession et le thème mis à l'ordre du jour du prochain Conseil Général, qui se tient du 11 au 14 mai en Géorgie, est la blockchain. Donc l'UINL entre en phase de réflexion au sujet de la blockchain et il va de soi qu'un système de vérification décentralisé est la solution technologique qui s'impose aujourd'hui et c'est la blockchain. Donc je pense que le sceau notarial de sécurité va quasiment mourir dans l'œuf si l'UINL ou différents membres, réussissent à développer un projet de blockchain opérationnel. C'est vraiment le thème de cette séance de travail qui se tient à Tbilissi dans quelques jours. Il y aura des développements à venir. L'idéal pour compléter vos développements serait de rencontrer le groupe de travail qui a été créé pour le numérique par l'UINL ; c'est Thierry Vachon notaire à Meudon qui est chargé du groupe de travail numérique et c'est lui qui est en train de préparer cette séance de travail sur la blockchain.

L'évolution du SNS vers un SNS numérisé pour moi, c'est forcément la blockchain et la difficulté à laquelle nous sommes confrontés, c'est évidemment d'abord de savoir qui est prêt à porter ce projet, qui a envie d'y aller ? Et on va pouvoir tâter le terrain lors de cette réunion. On aura par chance, presque tous les notariats mondiaux réunis au même endroit pour parler de ce sujet. Donc le retour va vous intéresser car on va prendre la température du degré d'envie de chaque membre de l'union d'aller vers un système de dématérialisation des sceaux de manière à vérifier les signatures.

Les difficultés auxquelles nous sommes confrontées : elles découlent assez naturellement du degré d'avancement varié des différents notariats quant à la signature d'actes dématérialisés. Et de ce point de vue, il n'est pas facile bien sûr de faire avancer les choses avec autant de pays ayant des approches juridiques différentes. La France et l'Estonie qui sont les deux pays qui aujourd'hui ont une vraie pratique de l'acte authentique électronique rencontrent une hésitation de la part de certains membres à sauter le pas. Mais la principale cause de réticence n'est pas l'envie ou l'absence d'envie de passer à l'acte numérique, c'est simplement le cadre réglementaire dans lequel évoluent nos confrères des autres pays. Il faut que la loi permette le passage à l'acte électronique. Il y a eu en France une réforme pour permettre l'AAE. Nous militons pour présenter un modèle qui fonctionne et nous sommes dans le cadre de notre action au sein de l'union, toujours à faire la promotion de l'acte authentique électronique en expliquant quelles sont les trois conditions pour y parvenir. La première c'est de faire un plaidoyer, un peu de travail d'influence auprès du législateur pour qu'il adopte les textes permettant de faire des actes dématérialisés. Ensuite, il faut concevoir une architecture, une organisation qui permette de manière fiable, durable et relativement viable, équilibrée, d'assurer la conservation pendant la durée prévue par les textes. En France on a réussi cela en centralisant, en ayant un seul minutier pour l'ensemble des membres de la profession. Et dans la mesure où on est un pays de 66 millions d'habitants, on part du principe que c'est possible dans des pays plus petits. Pour la Chine, je ne me risquerai pas à dire si c'est techniquement réalisable ou pas, mais pour des pays plus petits, normalement oui, c'est possible. On a un modèle économique et on a une expertise sur la manière de concevoir cette architecture et de la mettre en œuvre. Donc on a des choses à dire à nos amis membres de l'union qui veulent franchir cette étape. Enfin, troisièmement, il ne suffit pas d'avoir conçu une architecture, il faut aller à la rencontre des industriels qui sont les partenaires indispensables pour la réaliser. Là aussi les leçons acquises par le notariat Français dans le cadre de la réalisation du MICEN, sont de savoir préparer un appel d'offres, savoir ce qu'il faut y mettre, savoir ce à quoi il faut être attentif, quels sont les éléments de négociation, quels sont les éléments non négociables. Il y a un savoir-faire chez nous qui peut être utile, même précieux, pour ceux qui voudraient s'engager dans une démarche identique. On sait comment rédiger les textes, on sait comment construire une architecture qui fonctionne parce que aujourd'hui, le MICEN ça fonctionne, et c'est à l'équilibre sur le plan financier. On a une longue réflexion sur la technologie à adopter pour que les actes restent lisibles sur le long terme. Toutes ces choses-là on y a longuement pensé et on a des gens qui sont en mesure de fournir de réponses précises, argumentées sur ces sujets. Et enfin ils ont également l'expertise pour faire un appel d'offres. Tout ça nous aiderait à mettre en avant notre expertise française dans la matière auprès des autres pays membres de l'union.

Parmi l'ensemble des pays de l'UINL, comment se place la France en termes de nouvelles technologies ?

Très en avance ! l'acte authentique électronique, hormis le cas de l'Estonie, où c'est vraiment devenu monnaie courante, il y a peu de pays où c'est répandu. Il y a des pays où c'est en phase expérimentale. Ce serait utile que vous en parliez avec Thierry VACHON, car il a été impliqué dans des projets numériques comme le système de partage de documents pour les dossiers internationaux (EUFIDES). Il pourra vous dire où en sont les pays qui tâtonnent, ceux qui avancent et ceux qui veulent y aller. Il les rencontre et il les entend s'exprimer dans le cadre de son groupe de travail. Ce sera un éclairage intéressant.

Pouvez-vous nous dire quelques mots au sujet de votre mission relativement au projet Blockchain pour le Conseil Supérieur du Notariat ?

Ma mission pour le Conseil Supérieur du Notariat est une mission de représentation auprès des organisations internationales et une chose très importante quand on exerce une mission d'influence est d'avoir des messages bien conçus, bien calibrés pour influencer la vision que nos partenaires, nos interlocuteurs ont du notariat.

La petite musique qu'ont joué les médias lorsqu'ils ont juxtaposé les mots clés « blockchain » et « notariat », c'est : « la blockchain va remplacer le notariat ». Pourquoi ? parce qu'elle permet d'authentifier un document. Par un raisonnement simpliste, les journalistes ont inventé une formule qui n'a ni queue ni tête qui est de dire puisque la blockchain authentifie, elle peut remplacer le notaire. Ce qui évidemment ne correspond à rien.

Ma mission dans le cadre du CSN consiste à dire à nos interlocuteurs : « nous n'avons pas peur de la blockchain, parce que elle ne va pas remplacer le notaire, mais elle va lui donner de nouveaux outils pour mieux faire ce qu'il fait déjà aujourd'hui » et notamment certifier les copies des documents qu'il délivre : les copies authentiques, les attestations, les certifications de signature.

Je crois beaucoup au fait de légaliser les signatures par un scan d'un document signé devant le notaire qui ensuite est revêtu d'une signature électronique et mis dans une blockchain. Ce sont des cas d'utilisation qui me semblent très pertinents et j'espère qu'une fois qu'on aura les idées bien claires sur ce qu'il faut faire, que les commissions auront fourni les moyens de réflexions à nos décideurs, il y aura des moyens consacrés pour développer des outils, idéalement en partenariat avec d'autres notariats, pour qu'il y ait ce côté décentralisé qui donne des éléments constitutifs de son adoption.

Ma mission c'est donc de faire passer ce message qui est : « nous n'avons pas peur, car il n'y a aucune raison d'avoir peur ». La blockchain est un mécanisme qui garantit l'authenticité, l'intégrité d'un document dans l'univers numérique ; garantir que c'est bien telle personne qui dans le monde réel a bien signé. Deux systèmes existent : la biométrie et le tiers de confiance qui va garantir l'identité de la personne et qui va s'assurer de son consentement éclairé.

Il doit donc nécessairement exister un « Gatekeeper » qui assure la transition entre le monde réel et le monde numérique et il faut que ce gatekeeper soit une personne qui sera responsable, qui ait la confiance du système juridique et qui ait une assurance.

Donc dans les pays où il existe, ce doit être le notaire. On assure la fiabilité du passage entre le monde physique et le monde numérique et sans cette vérification, on peut douter de l'authenticité du contenu d'un document certifié dans la blockchain. On peut mettre n'importe quoi, ça certifie une date, une heure, l'inscription, mais le lien avec la personne physique n'existe pas, et avec la réalité physique d'une manière générale, avec le bien, avec le droit.

À votre avis peut-on imaginer des blockchains avec d'autres professions que la nôtre, comme les géomètres, les diagnostiqueurs, ... ? oui c'est tout à fait concevable, à une condition, c'est que à la base, il existe dans ces professions un système pour justement, on en revient à la même chose, certifier le lien entre le géomètre, la personne physique dans son bureau qui a signé, et le document. Donc il faut qu'il y ait un système de signature électronique certifié. C'est facile à concevoir pour une profession réglementée comme les géomètres, c'est une profession libérale, avec un ordre. C'est un cran plus difficile pour le diagnostiqueur qui est une profession non réglementée, mais on peut imaginer qu'il se tourne vers un tiers de confiance qui délivre la technologie nécessaire pour garantir la signature. Ils auront besoin d'un Gatekeeper eux aussi. **Est-ce que le notaire pourrait offrir une solution comme celle-là ?** Ce pourrait être un bon sujet de réflexion. On a pas vocation non plus à tout certifier ou à tout légaliser mais dans ce qui est la constellation des professions proches de la nôtre, pourquoi ne pas commencer par ceux avec qui nous sommes en contact ? pourquoi ne pas proposer un système de signature électronique certifié par la profession et sous la forme d'une blockchain ? C'est une question ouverte, après les pré-requis pour la mettre en œuvre vont supposer un petit peu de travail. Ce doit être simple. Si on ajoute de la complexité cela ne satisfera personne.

Est-il envisageable d'ouvrir la blockchain à nos clients, le temps d'un dossier afin d'authentifier et de sécuriser un document qu'il nous remettrait ou pour lui permettre d'authentifier un document remis à la blockchain par un autre professionnel comme un diagnostiqueur, par exemple ? Tout dépend comment on l'ouvre. Car si on est là au moment où il signe, on peut garantir que c'est bien lui. Le cadre d'utilisation qui serait la certification d'une signature sur une promesse sous seing privé, on peut très bien authentifier. On peut imaginer qu'un client vienne nous voir en nous demandant de légaliser un document pour signer une délibération d'assemblée dans un dossier qui n'a rien à voir avec un dossier ouvert à l'étude. Par exemple pour des documents qui doivent circuler à l'étranger dans le cadre d'une prestation de service notarial. Si on a réussi à développer une blockchain qui se présente sous la forme d'un outil pour inscrire l'empreinte d'un document dans une blockchain et ensuite un site grand public qui permette par un glisser-déposer de vérifier que le document est effectivement bien dans la blockchain, délivré par telle personne certifiée devant tel notaire, tel jour et telle heure, c'est un cas d'emploi qui est une extrapolation. Si on peut le faire pour une procuration, on peut le faire pour n'importe quel document qu'un client vient signer devant nous. Et si on peut le faire pour un client, on peut le faire pour un autre professionnel.

Quels sont les freins liés à l'utilisation des outils numériques dans le notariat ? Il faut concevoir les outils et donc les freins peuvent être techniques et économiques. On sait que la blockchain existe et qu'elle peut fonctionner, la question est est-ce qu'on peut trouver un modèle économique qui va nous permettre de fournir une solution optimale pour l'usage que nous voulons en faire ? Ce n'est qu'en entrant

dans le détail d'une solution technique qu'on va pouvoir voir combien ça va coûter. On en est au stade de la genèse. Les freins c'est combien ça va coûter et est-ce qu'on trouvera un modèle pour le rentabiliser ? si le service est gratuit est-ce que l'intérêt du service rendu au public sera suffisant ? Comment est-ce qu'on va le financer, est-ce qu'on trouvera un émolument pour couvrir ça ? peut-on prévoir un émolument de copie de type microfilmage ?

Comment pouvons-nous utiliser la technologie des blockchains au service du notariat ? C'est un outil, une opportunité pour un pays comme le nôtre où on a l'AAE. En revanche pour les copies, les attestations et les documents sur lesquels un notaire peut être amené à délivrer des copies, des documents PDF sur lesquels on appose une signature électronique, on pourrait mettre ces actes dans une blockchain. Les attestations notariées ou les copies authentiques pourraient être amenées à circuler en toute sécurité si on les intégrait dans une blockchain. C'est une action de lobbying. L'idée c'est de faire une blockchain avant les autres pays. Donc ce serait une blockchain européenne qui permettrait la circulation des actes. Si on envisage une blockchain avec d'autres professionnels : c'est plus compliqué.

Le cadre le plus simple d'emploi de la blockchain ce serait d'avoir un site internet dans lequel on rentre dans un champ l'empreinte du document, le code de hachage, ou bien, encore plus simple un système de drag and drop, en faisant un glisser-déposer et le site a un scripte qui permet d'aller trouver l'empreinte du document et de la comparer avec la blockchain, et de renvoyer un message en disant que ça a bien été signé tel jour à telle heure devant tel notaire. Ce serait la solution la plus simple. On peut encore imaginer d'autres outils : une adresse email sur laquelle on envoie des pièces jointes et un message est renvoyé en disant que telle pièce jointe a bien été signé par telle personne.

➡ Paroles d'expert

Interview de Patrick Leturgie

Notaire à BAILLEUL (Nord)

Après un an de passage au zéro papier dans l'étude.

Aucun regret, ni remise en cause.

Les collaborateurs y ont adhéré et de moins en moins de résistance.

Il n'y a plus de nouveau dossier papier.

Le papier n'est pas interdit pour faciliter le travail, pour l'analyse d'un état hypothécaire ou la lecture d'un projet qui peut être colorié ou annoté et rescanné pour traçabilité.

Le courrier ou les documents papier ne sont pas remis au clerc ; tout est scanné et transmis dans la boîte de chaque clerc qui le nomme et le rattache au dossier.

Les originaux papier sont stockés par jour d'arrivée et sont détruits progressivement au bout d'un an.

Le zéro papier a permis quelques économies de fonctionnement, papier, copieur, affranchissement, temps d'archivage.

Il n'est plus demandé de provisions mais la somme exacte ce qui fait des économies.

Il n'est plus envoyé de copie authentique papier au client mais seulement une copie numérique avec copie du compte.

Le nombre de secrétaires a été réduit, les Clercs font leur formalités préalables et postérieures comme ils connaissent le dossier ils gagnent du temps et pour ne pas avoir à gérer leurs propres rejets refus, ils s'efforcent de les éviter.

Il y a des réunions périodiques avec chaque Clerc pour suivi des dossiers actifs dans l'application. Il n'y a plus de dossier enterré dans les armoires qui se vident des vieux dossiers avant de disparaître des bureaux.

La communication entre Clercs et comptable se fait par mail.

La dématérialisation totale du dossier va permettre le télétravail.

Les déclarations de succession sont présentées lors du rendez-vous sur écran, elles sont imprimées, signées par les héritiers, scannées et envoyées aux impôts.

Les décomptes sont signés directement sur la tablette Grâce à Adob d'Acrobat.

La comptable a son propre scan pour gérer ses documents.

Il a été créé dans chaque dossier un sous dossier « documents pour l'inspection » dans lequel sont scannés les documents nécessaires.

➡ Paroles d'experts

Interview de Fabrice Luzu

Notaire à PARIS (8^e) Cofondateur de MyNotary

Yann Leconte

Notaire à BEAUVAIS (60) Président de NotaLis

Edouard Mourgue-Molines

Notaire à PARIS (8^e) Membre de NotaLis Responsable chantier numérique

My Notary et NotaLis sont nées avec la loi Macron mais je me suis posée la question en préparant cette interview, oui l'émergence de cette société et de ce réseau sont intervenues au cours de la Loi Macron mais finalement cette loi n'est-t-elle pas seulement l'ocytocine de ces naissances déjà en gestation ?

À nouveau merci d'avoir répondu à notre intérêt.

Avez-vous envisagé dans le cadre de vos activités le Zéro papier ?

Edouard Mourgue-Molines

Envisager le zéro papier, oui forcément. On envisage sa mise en place comme quelque chose qui va arriver ou devrait arriver de façon indubitable et la question

est de savoir pour nos structures quand est ce que l'on y va et avec qui ? Nos SSII vont-elles suffire ou cela va-t-il venir d'une réflexion générale de la profession comme pour la visio ? on aimerait bien être le moteur de cette réflexion et pour nous l'occasion du déménagement sera certainement de partir sur de nouvelles bases et en profiter ;

Yann Leconte

Ma réflexion part de l'acte authentique électronique qui a modifié notre manière de travailler. On s'est limité tout d'abord au niveau signature mais le travail en amont et en aval de l'acte doit être dématérialisé aussi.

En amont on reçoit encore beaucoup de pièces papier que l'on doit numériser c'est pour cela que l'approche de My Notary est intéressante à ce niveau-là et en aval certaines formalités sont dématérialisées mais pas toutes et notamment on ne peut pas encore délivrer de copie authentique dématérialisée. Il y a aussi encore trop de formalités postérieures non dématérialisées. Nous avons jeté les premières pierres mais nous avons focalisé sur l'acte. Nous n'avons pas pris le chemin dans l'ordre en allant de la conception jusqu'à l'aboutissement alors maintenant il faut faire ce travail pour tout ce qui est en amont et en aval avec le conseil aussi qui s'articule autour et va devoir prendre une place prépondérante.

Fabrice Luzu

Pour revenir sur l'initiative de My Notary, elle est antérieure à la loi Macron. L'initiative vient de la digitalisation des services juridiques et notamment de l'émergence de la LegalTech.

J'ai pris conscience il y a deux ans de l'importance de la LegaTech lorsqu'il y avait deux acteurs sur le marché alors que maintenant il y en a cent, cent cinquante et je me suis dit que tôt ou tard le notariat allait être concerné donc il valait mieux organiser une défense interne que d'avoir des entrées extérieures qui viennent capter le marché et la valeur notariale.

Nous expérimentons le zéro papier à l'étude. C'est sur le métier de la vente courante que nous avons basculé toute l'équipe en zéro papier et pour l'instant cela marche assez bien. Mais à l'occasion de notre futur déménagement nous allons revoir les circuits et les process.

Le courrier est scanné en amont et classé dans le dossier.

Il n'y a plus de dossier physique. Les collaborateurs travaillent tous en double écran. Nous remettons au client une copie de l'acte électronique et s'il le demande nous lui remettons les mentions de publication postérieurement. Il n'y a plus de solde de compte car nous établissons la provision à l'euro près et le compte est soldé le lendemain de l'acte. Nous avons retravaillé les flux.

Les collaborateurs sont contents et heureux d'être pilotes. Cela valorise leur travail.

Et les clients ?

Fabrice Luzu : Pas de résistance au zéro papier plutôt à la signature sur tablette.

Le pari de My Notary est que les flux en amont soient aussi au zéro papier.

Edouard Mourgue-Molines : Il a aussi une réalité c'est que la masse de courrier

postal que l'on reçoit dans les études a beaucoup diminué. Aujourd'hui les 2/3 du courrier qui arrive est pour le service succession. Pour les ventes il n'y a déjà plus beaucoup de papier. Il faut donc regarder rapidement sur les domaines autres que l'immobilier comment gérer cela et notamment avec les banques ou les caisses de retraite.

Une fois que l'administration aura réellement mis en place ses process dématérialisés le zéro papier sera entendu.

Dans la mise en place à l'étude avez-vous observé quelques résistances au niveau des collaborateurs ? en fonction de l'âge par exemple ?

Fabrice Luzu : Dans l'ensemble cela a été. Mais nous avons choisi l'équipe actes courants. L'équipe est plutôt jeune. Je n'ai pas été confronté à cette problématique. Ils ont plus été flattés d'être l'équipe pilote et de pouvoir demain monter aux autres comment ils ont fait.

Elle est là l'émulation.

Fabrice Luzu : Exactement.

Toujours dans le cadre du zéro papier comment voyez-vous le notariat de demain ?

Edouard Mourgue-Molines : C'est sûr orienté vers les nouvelles technologies. Demain c'est la visio, l'acte à distance, ne plus avoir à se déplacer à Nîmes (désolé) mais avoir des clients à Paris et des clients à Nîmes et que chacun puisse signer chez son notaire.

Le notariat de demain, peut être un vœu que j'ai, et le nœud avec My Notary c'est que le notariat de demain soit le retour du conseil. Notre travail n'est pas de collecter des informations et de les retranscrire au client. Il faut prendre de la hauteur là-dessus, trouver les outils qui vont nous permettre de remplir nos obligations (collecte et retranscription d'information) pour pouvoir faire autre chose pour le client.

Yann Leconte : Je partage ces points de vue. Pendant longtemps le notariat a raisonné sur l'acte, on ne connaissait que l'acte et on ne s'intéressait pas trop aux conseils qui tournaient autour.

Pour moi à l'avenir l'acte ne sera plus le support de la profession. Nous en sommes au début. D'ailleurs le service public propose en ligne des statuts de société. L'acte est en libre-service. Donc le conseil sera le support principal de notre travail. Les lois se complexifient comme les situations personnelles et familiales et il va falloir détacher le notariat de l'acte. L'acte qui était le principal va devenir l'accessoire pour faire passer le conseil en principal. Il faut déconnecter le conseil de l'acte et traiter les deux sur un même niveau sans oublier que demain l'acte pourra être fait sans notaire alors que le conseil ne pourra pas être donné sans notaire.

Et c'est ce qui nous a plu avec My Notary car nous partageons les mêmes points de vue à ce niveau-là.

Fabrice Luzu : Avant d'être notaire j'ai fait des études dans la finance. J'avais fait des cours de marketing où l'on parlait beaucoup du produit. Comment on le place, comment on le marquète ... ?

Avec la chambre des notaires de Paris nous avons monté un cycle de formations avec l'école HEC que j'ai fait l'année dernière et pendant deux jours je n'ai entendu parlé que d'une seule chose, c'est du client donc je pense que nous sommes passés, sans nous en rendre compte, d'une culture du produit et donc de l'acte à une culture du client. Pour le client il est évident que le notaire sait faire un acte ce qui lui importe c'est l'expérience client qu'on lui délivre, le conseil sur mesure. Le notariat de demain sera beaucoup plus tourné vers le client. Il va donc falloir dissocier la production de l'acte de la valeur ajoutée du conseil. Et c'est là-dessus que les clients nous apprécieront et nous jugeront.

Edouard Mourgue-Molines : C'est du conseil sur à peu près tout. Le client veut être épaulé.

Par exemple dans le projet d'un achat d'appartement le client souhaite cet appartement mais au-dessus il y a des combles et des parties communes à réunir et son réel projet c'est d'avoir un appartement qui réunit tout cela. Mais il doit discuter avec le syndic, avec le géomètre...

Nous sommes au cœur de tout cela et le client sera d'accord pour nous rémunérer pour l'accompagner dans ce projet. Il sera prêt à nous rémunérer de façon même plus importante que la production de l'acte. Ces services là c'est le notaire qui est plus à même à les fournir. Nous avons cet espace à appréhender.

Fabrice Luzu : Je suis très positif sur l'avenir de la profession. Je pense que le notariat a de très belles années devant lui si nous savons bien écouter nos clients. C'est le professionnel neutre.

Le client pense que le banquier vend un produit, il estime que l'expert-comptable n'est pas toujours au niveau, que l'avocat va être dans la gestion du conflit un peu « border line ».

Le notaire sera toujours là. Il sera le trait d'union entre plusieurs générations pendant que le banquier aura changé dix fois.

Yann Leconte : Le notaire c'est aussi la neutralité et ça les clients l'ont bien compris.

Comme le dit le CNB « Les notaires sont devenus des usines à acte » : Il y a un enjeu à s'éloigner de l'acte revenons au principal déjà décrit par le conseiller Réal qui parle aussi du conseil averti des parties. Malheureusement le notaire s'en est échappé pour devenir une machine à produire des actes.

Fabrice Luzu : Mais les lois consuméristes comme la loi ALUR, l'empilement de normes, nous ont entraîné dans cette mécanique. Je rêve que les clients arrivent simplement pour signer, car ils ont eu le projet avant, tout a été visé avant, et passons à l'ingénierie patrimoniale.

Edouard Mourgue-Molines : De la même manière que nous signons avec les professionnels où tout a été vu avant et s'il y a encore des zones d'ombres on ne se réunit pas ou l'on fait un rendez-vous de mise au point. Et le jour de la signature, l'acte est visionné et signé rapidement puisque tout a été vu avant.

Quels sont les freins liés à l'utilisation des outils numériques dans le notariat ?

Fabrice Luzu : Je suis étonné de la faible agilité des notaires avec l'outil numérique. L'avantage de la plateforme collaborative c'est que tu vois comment agissent tous les intervenants. Et ceux qui sont les moins agiles sont les notaires.

L'avantage du numérique c'est que l'on peut faire ce que l'on veut : « Sky is the limit », les barrières c'est nous qui nous les mettons.

Yann Leconte : Je vois deux points de difficultés, un externe et un interne.

Externe dans les rapports avec les clients et les partenaires maintenir un haut niveau de sécurité pour assurer la confidentialité.

Interne : le personnel est obsédé par l'acte. Il faut un changement de mentalité pour arriver au zéro papier.

Edouard Mourgue-Molines : Les freins sont aussi notre dépendance aux SSII. Pour répondre à certaines de nos demandes nos SSII nous donnent des délais beaucoup trop longs. Cela n'est plus en rapport avec les enjeux de la profession. Ils sont hors circuit.

La question est : Que doit faire la profession ? Est-ce que ce n'est pas le moment de s'affranchir de cette dépendance à nos SSII qui ne veulent pas aller chercher la pointe de la technologie. Elles ne répondent plus aux services qu'il nous faut. C'est un vrai frein. Nous ne sommes plus maîtres de ce que nous voulons faire et de l'image que nous voulons donner.

Fabrice Luzu : Le problème vient d'une position monopolistique de GENAPI. Leur base logiciel est très ancienne et totalement obsolète, ils ne peuvent plus la faire évoluer et avec leur position de leader ils n'ont plus d'intérêt à faire des efforts.

Il faut que la profession pousse des solutions alternatives et crée un écosystème de Start up, s'appuie dessus et en tire le bénéfice.

Edouard Mourgue-Molines : Il faut que le CSN les oblige à avoir une compatibilité avec ces nouvelles solutions comme My Notary.

Pensez-vous que l'on puisse utiliser la technologie des blockchains au service du notariat ?

Fabrice Luzu : Je suis un fervent défenseur de la blockchain. On alimente une blockchain qui nous restitue une information. Il faudra donc toujours quelqu'un pour l'alimenter et pour moi ce quelqu'un se sera le notaire. La blockchain remplacera le service de la publicité foncière par exemple. La blockchain c'est un registre. La blockchain est un système de conservation de la donnée.

En revanche je pense qu'avec les cinquante mille collaborateurs nous pouvons monter une blockchain privée détenue uniquement par les notaires.

Elle peut être un formidable outil de développement du notariat. Je prends le testament olographe rien ne nous interdit de le mettre dans une blockchain privée du notariat et on peut compléter ce testament d'éléments visuels, sonores. On peut imaginer le testateur faire un film d'explication de son testament et tout cela serait intégré dans une blockchain. On peut à la fois utiliser l'outil et moderniser notre

pratique en essayant d'imaginer le notariat du 21^e siècle en fonction là encore des usages de nos clients.

Yann Leconte : Je partage le même avis ! la blockchain peut être aussi bien un risque qu'une chance pour le notariat. On rejoint ce que l'on a déjà dit sur le conseil et l'acte. Si le notaire se borne à la rédaction de l'acte tout peut être automatisé, avec la blockchain on sait qui est propriétaire de quoi à quel prix, la revente pourra s'effectuer par de simple échanges de données sans même l'intervention du professionnel et là c'est un grave danger. Si on part du principe que le conseil doit prendre une place primordiale le notaire restera indispensable, à l'origine du conseil. Il proposera une solution au client et la blockchain restera un outil au service du notariat.

Je suis très optimiste là-dessus, je pense qu'il y a beaucoup d'exploitations qui peuvent en être faites ne serait-ce qu'au niveau de la constitution du dossier. Si l'on avait tout ce que chaque étude a pu collecter comme informations sur les personnes, les immeubles, les fonds de commerce sous forme de blockchains nous aurions une mine de données que l'on pourrait exploiter au bénéfice de nos clients.

Edouard Mourgue-Molines : Qu'on ne laisse pas les autres développer ces solutions avant nous.

Je l'analyse comme un outil qu'il va falloir s'approprier d'une façon ou d'une autre.

Fabrice Luzu : Il y aussi les Smart contract qui sont un système d'automatisation des contrats. Et là encore si nous avons une blockchain privée notariale rien ne nous interdirait d'avoir des contrats à exécution automatique.

La promesse de vente par exemple. L'indemnité ou le dépôt de garantie a-t-il été versé sous huit jours ? si la réponse est oui le contrat continu si la réponse est non le contrat s'arrête.

On pourrait utiliser la blockchain pour traiter une partie de nos contrats à exécution automatique. Je suis persuadé que l'on peut en faire une force mais il faut avoir la volonté, les moyens aussi.

Pensez-vous que l'on puisse utiliser l'intelligence artificielle au service du notariat ?

Fabrice Luzu : Le digital ne remplace pas l'humain, il est complémentaire de l'humain. Le client a envie d'avoir ton avis, ton sentiment, ton expérience de professionnel. L'IA ne pourra jamais se substituer à ce lien humain.

Mais un premier niveau de conseil pourrait être délivré par des chatbots. Sur nos sites des robots intelligents pourraient répondre à une première partie de question (les dix questions qui reviennent toutes les semaines) et l'on répond à la majorité des questions. Et les collaborateurs auront donc plus de temps pour le reste des questions à forte valeur ajoutée. Les collaborateurs monteront en compétence pour répondre à ce genre de question plutôt qu'analyser avec le client l'état daté par exemple.

Yann Leconte : Elle va remplacer un certain nombre de tâches matérielles. Faire une interconnexion entre les fichiers et les données par exemple pour les ventes en

copropriété. Je rejoins Fabrice sur le côté humain. Le contact humain rassure. Les banques en ligne n'ont pas décollé car il manque ce lien.

Les acteurs sur le marché qui ont voulu développer des offres traditionnelles du notariat de manière numérique et automatisée se heurtent à certaines difficultés dès lors qu'on rentre dans des problématiques qui ne sont pas courantes et qui demandent de la personnalisation.

L'IA ne peut pas répondre à ces demandes-là.

À Me Luzu : Pouvez-vous nous parler de My Notary ? Pourquoi d'abord cet anglicisme ?

Fabrice Luzu : D'abord parce que tout est MY quelque chose, My TF1, My Canal, My ceci, My cela.

Le notaire est un nom en France qui n'est pas protégé, mais suffisamment générique pour ne pas pouvoir être déposé. Mon notaire disponible ne pouvait pas être déposé en tant que marque. Puis My notary tout le monde comprend. Et nous ne voulions pas créer de confusion et sous-entendre que c'était quelque chose d'officiel et nous n'avons pas vocation à nous substituer au site des instances.

Qu'est-ce que My Notary apporte aux clients ? aux notaires ?

Fabrice Luzu : Trois acteurs sur My notary. Le client, le notaire, le mandataire (l'agent immobilier ou le promoteur). My Notary donne accès pratiquement 24 h/24 à leur notaire. My Notary donne cette proximité. Le client se connecte le soir entre 22 et 23 heures le soir et le week-end. Quand le client travaille sur la plateforme My Notary il a déjà l'impression d'être en lien avec son notaire. Si il a des questions il les envoie sur la boîte de dialogue interne et le notaire y répondra le lendemain. Il y a surtout un suivi du côté des parties.

Du côté du notaire c'est supprimer les tâches rébarbatives on a agrégé l'ensemble des bases et en rentrant l'adresse du bien à vendre on a les données (Basias, basol, icpe, géorisques, cadastres, note de renseignements d'urbanisme). Pour la fixation du rendez-vous le notaire va positionner plusieurs dates avec un Doodle, les parties complètent et le rendez-vous va se fixer automatiquement. Gain de temps pour tout le monde. Gain dans les échanges car il n'y a plus d'email mais un fil de discussion.

Le notaire est invité à travailler en amont. Avec l'agent immobilier il y a moins de frottement. C'est collaboratif, tout le monde apporte sa pierre à l'édifice pour que le dossier aille le plus rapidement possible. L'agent déclenchera sa signature soit au format papier soit au format électronique. Puis une fois signé les notifications SRU seront générées pour être faites soit au format électronique, soit au format papier.

C'est donc une plateforme collaborative d'élaboration conjointe du dossier de promesse de vente et de rédaction automatique. Le contrat est relu et amendé par le notaire. Le notaire pourra adapter sa trame de rédaction.

Et le zéro papier dans cette relation ?

Fabrice Luzu : On a laissé les deux chemins on sait très bien que certaines personnes sont habituées au papier donc on va avoir un parcours semi digital ou

un parcours 100 % digital. La semaine dernière nous avons une personne à Singapour et nous avons fait une signature électronique du sous seing privé et la notification SRU aussi par électronique.

Et l'humain ?

Fabrice Luzu : La plateforme rapproche le notaire des clients. On change le rapport client-notaire qui vont se rapprocher via la plateforme et échanger, discussion ou pièces directement sur la plateforme. Le lien est plus immédiat.

N'y a-t-il pas un risque de disparition du notaire avec des plateformes comme My Notary ?

Fabrice Luzu : Non c'est le contraire. Nous sommes en train de développer le bail commercial avec un confrère. On indique au client que s'il veut un contrat sécurisé il sera signé avec son notaire et s'il ne veut pas un contrat sécurisé alors il le fera sous seing privé. On assure la promotion du notaire. Au contraire.

De la même manière avec les agents immobiliers qui souhaitent collaborer avec le notaire dès le début du contrat pour échanger immédiatement via la plateforme.

Quel est le mode économique de l'utilisation de My Notary ? le coût de son utilisation ?

Fabrice Luzu : On facture aux agences, réseaux d'agence, promoteurs et mandataires. Nous sommes en phase de conquêtes commerciales.

Aujourd'hui le pari est d'essayer de rester gratuit le plus longtemps possible pour les notaires et c'est un choix personnel. Mais ce qui est curieux c'est que certains notaires veulent payer.

On va pouvoir aider les clients à trouver leur financement ou leur assurance.

Est-ce que deux particuliers sans notaire et sans agent vont pouvoir utiliser My Notary ?

Fabrice Luzu : Ils pourront tout faire mais ils ne pourront pas éditer le compromis pour le signer, nous l'avons bloqué et c'est un choix stratégique fort de sécurité et de notoriété de la plateforme.

On leur permet de tout construire mais ils doivent contacter un notaire car nous voulons que ce soit vu par un professionnel avant la signature.

Développé autour de l'avant contrat de vente immobilière est-ce que My Notary s'est déjà engagé vers d'autres contrats ?

Fabrice Luzu : Pour le compromis l'objectif est de faire de l'accompagnement jusqu'à la vente et peut être que demain sur My Notary nous pourrions faire les actes authentiques électroniques car My Notary sera aussi un logiciel de rédaction des actes.

Nous avons également développé en matière de vefa pour les promoteurs et les baux commerciaux.

Me Leconte Comment se porte NotaLis ?

Yann Leconte : Notalis se porte bien avec des partenariats avec Infogreffe et My Notary. Des nouveaux correspondants internationaux et de nouveaux contacts de

notaires adhérents et NotaLis va connaître son premier congrès les 1^{er} et 2 juin dont le thème tourne autour du notaire et ses partenaires.

Qu'est-ce que NotaLis apporte aux clients ?

Yann Leconte : NotaLis apporte aux clients un certain nombre de services complémentaires. C'est un peu l'approche commune avec My Notary car NotaLis est basé sur le collaboratif. Les fondateurs sont partis du constat simple que chaque notaire a sa spécialité de par sa formation, de par ses pratiques locales. Et l'idée est d'offrir un service complet au client. Ce dernier va voir son notaire à Paris car il souhaite acheter un vignoble dans le sud de la France. Son notaire, non spécialiste en cette matière, collaborera avec son confrère membre comme lui du réseau NotaLis auprès duquel il prendra attache pour une assistance technique et juridique et apporter au client les bonnes réponses. Cela pour offrir au client un conseil sur tous les domaines. Le fidéliser pour lui offrir un service et répondre à une demande que l'on ne saurait pas traiter. Sachant que pour cette activité la sécurité nouvelle couvre la responsabilité professionnelle et tout est règlementé comme toutes les interventions entre notaires comme le fait le règlement national.

Le volet international avec des correspondants tous francophones nous permet d'offrir un service complet à nos clients en matière immobilière ou successorale et les correspondants peuvent également nous solliciter pour leurs clients.

Et le zéro papier dans ces relations (membre/membre ; notaire/client) ?

NotaLis est collaboratif, il offre le support mais n'a pas vocation à intervenir à ce niveau-là. Chaque membre est complètement indépendant au niveau de son organisation. Pas de structure pyramidale qui impose des normes.

Pour finir comment envisagez-vous la relation notariale demain ? (L'acte à distance, la visio)...

Edouard Mourgue-Molines : On l'envisage en pleine utilisation de tous les services que l'on pourra utiliser ou mettre en place de notre côté.

Donc définitivement tournés vers le numérique et les nouvelles technologies.

Edouard Mourgue-Molines : Je vois mal un retour en arrière.

Fabrice Luzu : Il faut faire attention aux fractures au sein de la profession. La loi Macron a fracturé une partie de la profession on va avoir 10 % d'effectif en plus. Il va falloir être très attentif à la manière dont on va les accueillir et comment le digital va nous y aider, dans la relation collaborative notariale.

La logique du réseau NotaLis, cette logique d'échange que vous avez su créer, cette collaboration entre les membres est précieuse. La Loi Macron a voulu l'inter professionnalité mais commençons par l'inter professionnalité notariale c'est tellement plus simple. Si on regarde bien la diversité des compétences notariales, des secteurs d'intervention, des zones géographiques, on couvre toutes les problématiques donc pourquoi se réunir avec les experts comptables et les avocats alors qu'on est capable de tout faire entre nous si on a juste l'intelligence de vouloir travailler ensemble ; ce qu'en revanche nous avons beaucoup de mal à faire. Ce qui n'est pas

le cas des avocats. Celui qui est bon en droit social n'aura aucun problème à envoyer son client chez son confrère qui fait du droit fiscal. Chez eux c'est assez naturel alors que pour nous, nous avons peur de perdre notre client et c'est dommage.

Il vaut mieux dire au client je ne suis pas bon plutôt que d'essayer de mal faire.

➡ Paroles d'expert

Interview de Thierry Arnaly

Président de la Société FoxNot, le Notaire 3.0

Merci d'avoir répondu présent pour alimenter les travaux de notre congrès MJN dont le thème est le notariat du XXI^e siècle, enfin le zéro papier ?

Le paysage notarial a vu naître récemment FoxNot.

Il nous est apparu évident de vous interroger car vous proposez une solution pour un notariat jeune et résolument moderne.

Avez-vous imaginé le zéro papier dans le notariat ? C'est un objectif. Néanmoins le papier matérialise l'acte authentique et me semble rassurant à ce titre.

Où en êtes-vous avec le zéro papier dans votre propre entreprise ? Nous n'utilisons quasiment plus de papier.

Comment voyez-vous le notariat de demain ? La digitalisation est une révolution qui modifie profondément tous les secteurs, comme l'électricité ou la voiture en leurs temps. Les « digital natives » aspirent à un monde différent. Il faudra que le notariat réponde à leurs exigences : transparence, rapidité, contact permanent, ... C'est un mouvement inéluctable et le notariat ne pourra pas rester à l'écart.

Quels sont les freins liés à l'utilisation des outils numériques dans le notariat ? Les mentalités sont le frein principal. Il faut également renforcer la sécurité mise en œuvre et les moyens d'assurer la pérennité des actes.

Pensez-vous que l'on puisse utiliser la technologie des blockchains au service du notariat ? Je ne sais pas. Pour le moment cette technologie ne me semble pas complètement sûre, mais ce n'est pas mon domaine d'expertise.

Pensez-vous que l'on puisse utiliser l'intelligence artificielle au service du notariat ? C'est indispensable. Il faut fortement accélérer les cycles de décisions, de rédaction, de conseil. L'intelligence artificielle permet de faire des choix plus vite, de maîtriser de vastes volumes d'informations, d'apprendre de nouveaux modes de travail. Les applications sont gigantesques et des startup de la LegalTech commencent à en proposer avec un grand succès.

N'y a-t-il pas un risque de disparition du notaire avec des plateformes comme FoxNot ? FoxNot est un complément, qui vise à aider le notaire à suivre la digitalisation. Ce n'est pas un risque, mais une opportunité. FoxNot est un outil pour digitaliser la relation avec le Client et augmenter la productivité des études. FoxNot ne crée pas des risques de disparition du notaire, mais les diminue au contraire. Il s'agit d'ailleurs d'une initiative d'une centaine de notaires et chaque notaire peut y

prendre part en souscrivant à son capital. Le fait que des notaires aient créé FoxNot montre bien qu'ils ne sont pas encore prêts de disparaître.

Quel est le mode économique de l'utilisation de FoxNot ? le coût de son utilisation ? Le service FoxNot est accessible sous forme d'abonnement (375 € HT/mois pour que tous les collaborateurs de l'étude puissent traiter un nombre illimité de dossiers, avec deux mois d'essai gratuits) ou à l'utilisation (10 € HT/dossier mais sans transfert automatique des informations dans le logiciel de rédaction d'actes). Dans tous les cas, chaque notaire ou collaborateur peut traiter gratuitement deux dossiers pour tester FoxNot. Il lui suffit de se connecter sur www.foxnot.com.

Pour finir comment envisagez-vous la relation notariale demain ? (L'acte à distance, la visio) ... Clairement, pour les actes standards, la relation entre le client et le notaire va se dématérialiser. D'où la généralisation de l'acte à distance, la visioconférence, l'adaptation au mobile, ... Tôt ou tard, un peu comme pour les voyages, les clients se communiqueront des avis sur les notaires, voire essaieront de s'apporter mutuellement du conseil juridique. Cette tendance apparaît déjà aux États-Unis. L'agrégation de données autour de personnes et de biens est bien sûr une tendance forte. Pour terminer, les chatbots, ces robots mimant un comportement humain pour les relations clients devraient aussi trouver leur place dans le notariat.

➡ Paroles d'expert

Interview d'Alain Maisonnier

Notaire à Les Échelles (Savoie)

Comment le passage au zéro papier a-t-il été effectué au sein de ton office ?

Chaque fois que l'on change quelque chose à quelqu'un, la première chose qu'il perçoit c'est ce qu'il perd, c'est-à-dire les habitudes qu'il avait, la connaissance et la tranquillité qu'il avait de pratiquer une procédure qu'il maîtrisait parfaitement. Et on lui dit qu'on va faire quelque chose de nouveau que vous ne connaissez pas donc on commence par de l'inconfort avant même que le collaborateur soit intellectuellement disposé à voir tout l'avantage qu'il va retirer de ce nouveau process qu'on lui propose. Il y a forcément une résistance. Il faut ménager le strict nécessaire de la transition mais couper brutalement. Comme pour l'acte authentique électronique dès que le flux a été ouvert nous avons fait tous les actes au format électronique immédiatement il ne fallait pas perdre les informations de la formation finie le vendredi donc dès le lundi tous les actes ont changé de format.

Pour un acte l'une de mes collaboratrices m'a dit « Monsieur celui-là je n'ai pas eu le temps ». Nous avons pris ensemble le temps de numériser les annexes et donc le motif du temps a été balayé tout de suite. Ce n'est jamais un problème de temps.

Une fois passé à l'acte électronique on s'est dit que pour l'essentiel des pièces tout était numérisé. La première question était : pourquoi numériser seulement à la fin du dossier après la rédaction et avant la signature ?

Il faut numériser dès que les documents, qui doivent être une annexe, arrivent. Car, puisqu'ils finiront par être numérisés autant qu'ils le soient immédiatement. De plus, une fois numérisé et rangé dans le dossier plus de risque de perte et tout le monde y a accès en permanence. Puis nous nous sommes dit, après tout, que tous les avantages que l'on voyait pour l'annexe AAE étaient identiques pour toutes les pièces du dossier. Et donc très naturellement on s'est dit qu'il fallait se débarrasser du papier dont on ne voit que les inconvénients (on le cherche, il se déplace, il se glisse dans un autre dossier, personne n'y a accès à part le cleric en charge du dossier, puis il faut l'archiver) toutes ces manipulations liées à la présence du papier et les coûts (le temps passé à chercher le papier, à l'archiver, l'achat du papier, le coût du photocopieur, le coût du mètre carré pour l'archivage des dossiers).

Après j'ai proposé à mon personnel d'évoluer dans la manière de travailler. En effet, tout est numérisé donc ils pouvaient ne pas être toujours dans le même bureau, ils pouvaient également rester chez eux.

En travaillant de chez eux avec leur portable et un double écran car de toutes façons si on numérise on ne peut pas s'affranchir d'un multi écran. Avant les collaborateurs travaillaient avec un document papier et un écran si on supprime le document papier il faut qu'un écran vienne le remplacer. À partir de ce moment-là nous avons peaufiné la procédure car mes collaboratrices qui voulaient télétravailler se sont très vite aperçues que si un document n'avait pas été numérisé elles n'y avaient plus accès à leur domicile. Donc elles perdaient du temps car elles avaient projeté d'avancer chez elles dans tel ou tel dossier et donc si un document manquait il fallait terminer le dossier à l'étude. Cela les a motivées pour ne plus rien laisser échapper à la numérisation.

Nous sommes passés au zéro papier tout naturellement, influencés aussi par le groupe MICEN car chacun apportait ses bonnes idées.

Pour aller vers le zéro papier il fallait que le papier ne rentre pas à l'étude. Avec l'acte authentique électronique ma formaliste ne perdait plus de temps à numériser l'acte et les annexes après la signature de l'acte. Ce temps qu'elle gagnait, elle allait donc le mettre à profit dans la numérisation du papier entrant. De sorte que lorsqu'un client arrive avec un document à l'étude on numérise le document et on le range et le client repart avec son papier. On ne passe plus de temps à chercher le titre d'un client qui veut le récupérer car il nous l'a laissé il y a six mois.

Lorsque je reçois les clients je remplis les fiches clients, le cleric les vérifiera avec les extraits d'acte de naissance ou de mariage. Il n'y a plus de saisie papier pour une saisie par le cleric dans la fiche numérique du client.

Pour une donation je note toute les clauses que je veux pour cette donation.

Puis je créé un appel téléphonique pour le cleric « vous avez un nouveau dossier ». Elle n'a pas de question car elle a tous les éléments. Je me suis même posé la question que le notaire fasse la trame et la verrouille pour les donations par exemple.

Quel est le process de classement informatique ?

Les documents quand ils arrivent le jour J sont scannés et rangés dans une pochette papier du jour J. Le document numérisé est envoyé dans la boîte numérique du collaborateur en charge du dossier qui le renomme et le range dans le dossier

informatique. Une seule personne scanne tous les courriers et documents entrants. Si c'est mal numérisé on pourra aller chercher le document papier dans la pochette du jour J et recommencer. Le clerc dira à la formaliste que le document est mal numérisé et qu'il faut recommencer. Elle fera plus attention la prochaine fois et c'est d'ailleurs très important de faire supporter à celui qui a mal effectué une tâche sa correction. Un peu à la manière de Télé@actes ou les mentions rectificatives doivent être confiées au rédacteur et non au formaliste pour éviter de « se refiler le bébé ».

Au bout d'un certain temps, environ dix huit mois, lorsqu'il n'y a plus de place dans le volume dédié à l'archivage du papier entrant on prend le carton le plus vieux et on le détruit. Si on n'a pas eu besoin d'un document quelconque en version papier c'est qu'on n'en aura plus besoin.

Est-ce que tu as connu des résistances dans l'étude ?

Non. Je n'ai qu'une personne à l'étude qui, bien qu'elle numérise tout, a besoin d'avoir du papier mais c'est dans sa nature. Mais ce n'est pas en fonction de l'âge. C'est une question de détermination du chef d'entreprise. Cette détermination est née dès que j'ai pu apprécier le gain de temps de la cérémonie de signature des actes électroniques. Et mes collaborateurs ont vu que ce n'était pas une lubie de ma part mais qu'il y avait un intérêt en face.

Pour les déclarations de succession la lecture et les corrections sont faites à l'écran le tout est visualisé par le client.

Je n'ai plus aucun dossier physique papier.

Pour les décomptes la fiche est adressée dès le début du dossier et complétée et renvoyée pendant le cours du dossier par la taxe foncière, les charges, les remboursements anticipés, les plus-values. Lors du rendez-vous les clients connaissent cette fiche il n'y a pas ou peu de discussion à ce sujet. Le décompte n'est pas approuvé car il n'est pas nouveau pour le client et les règlements sont indiqués dans l'acte hors comptabilité.

Tes nouveaux clients sont-ils surpris par le notaire « sans papier » ?

Oui, mais jamais négativement, ce n'est jamais une critique, c'est plutôt « wahoo vous êtes super organisé ! » et ils comparent avec les autres études. Et nous avons donné l'habitude aux clients que par courriels on répond plus vite que par téléphone du coup ils en ont pris l'habitude et ne se pendent pas au téléphone. Le problème exposé par courriel est plus synthétique.

Pour aller un peu plus loin tu ferais évoluer comment ta démarche ?

Probablement solder le compte du client immédiatement. Le dossier est clair dans la tête de tout le monde. L'idée est de raccourcir autant que possible les délais de fin du dossier.

Le fait de ne plus avoir de dossier physique papier n'a-t-il pas engendré des oublis de demandes de pièces par exemple ?

Au début les collaborateurs ouvraient des pochettes de dossier vides pour éviter les oublis. Mais aujourd'hui ils fonctionnent parfaitement avec la liste des dossiers en cours. Ils ont un besoin d'adaptation.

Combien de temps pour arriver au zéro papier ?

Nous y sommes passés progressivement alors que Patrick (Leturgie) a conditionné ses collaborateurs car il leur avait annoncé que l'étude passait au zéro papier le 1^{er} avril 2016.

Chez nous cela s'est fait progressivement. C'est une démarche d'entreprise. L'adhésion du personnel suppose une conviction. On n'impose pas quelque chose qu'on n'explique pas. Il faut doser en fonction des individus mais je peux dire qu'au bout de six mois on y était quasiment. Mes collaborateurs ont participé à l'élaboration du process.

Comment fais-tu pour les diagnostics ?

On ne numérise jamais les diagnostics. On demande, par email au diagnostiqueurs, une édition numérique native de son diagnostic et on le reçoit dans les deux heures. C'est léger et le jour de la signature ce sera parfaitement lisible à l'écran.

Et les confrères des alentours ?

On doit réfléchir à la demande du confrère pour savoir s'il faut leur envoyer un dossier numérique ou un dossier papier.

Je ne conserve aucune annexe.

Quel bilan ?

Une souplesse incroyable.

Les collaboratrices qui venaient à l'étude pour une demi-journée télé travaillent au cours de cette demi-journée et ne perdent pas de temps dans les transports. Elles en sont encore plus efficaces.

Les contrats de travail ont été modifiés pour prendre en compte cette spécificité.

➡ Paroles d'expert

Interview de Michel Manent

Directeur Général du CRIDON DE LYON

Le CRIDON de LYON figure parmi les cinq Centres de Recherches, d'information et de documentation notariales que compte le notariat français.

Étant donné votre expérience en dehors du notariat, comment situez-vous le notariat vis-à-vis des autres professions dans le cadre de la dématérialisation ?

La profession n'est pas en retard. Elle n'est pas en avance, mais elle n'est pas en retard. Par rapport aux métiers du droit, j'ai tendance à dire qu'elle est plutôt en avance. Avec une avance qui a été prise avec la signature électronique des actes authentiques. Un avantage a été pris par la profession.

La profession d'avocat n'est par exemple pas en reste, avec notamment la création de plusieurs incubateurs.

Oui, il existe quelques initiatives de cette profession. Une entreprise lyonnaise qui s'appelle JURIHUB a créé un réseau social professionnel dédié aux avocats⁽¹⁰³⁾. Pour le coup, ce n'est pas une initiative de la profession d'avocat. Il s'agit d'une initiative individuelle, d'une startup, qui met à disposition son savoir-faire au profit de la profession d'avocat.

Pour revenir à votre profession, vous n'êtes pas en retard. Nous ne sommes pas en retard. La difficulté est que le temps s'accélère. Toute année perdue est une année perdue. Il est difficile après de rattraper le temps au regard des changements d'environnement qui sont en train de se dérouler.

Dans le cadre de la dématérialisation, je constate, pour me rendre sur le terrain, que le papier tient encore aujourd'hui une place phénoménale, qu'il s'agisse de vos archives, de vos couratives où il peut y avoir parfois énormément de papier.

Quel est l'enjeu du zéro papier ?

Est-ce un problème de poids ? Un problème de m² ? Un problème d'efficacité ? Un problème de gains de productivité ? Si l'on doit investir dans la dématérialisation, est-ce que c'est pour permettre l'accompagnement du changement dans la relation client ? Est-ce que je participe à un mouvement écologique et je considère qu'il faut arrêter de couper des arbres ? Ou est-ce que ce sont des raisons de rationalité dans le cadre de l'organisation de l'Étude, c'est parce que je récupère de la place pour installer des collaborateurs. Potentiellement, il y a plusieurs réponses. Il y a des enjeux moraux, financiers, organisationnels, etc. Des enjeux de modernité, on est alors plus ici dans le marketing. Je mettrai toujours en parallèle la digitalisation et l'expérience client. Par rapport à tous ces enjeux, quel est l'impact de la disparition du papier ? Quel est le profit, le bénéfice attendu, pour le client, pour l'Étude, etc. ?

Le zéro papier est synonyme de simplicité et d'immédiateté. Il y a un gain de temps certain.

En quoi consiste la politique zéro papier du CRIDON DE LYON ?

Pour avancer, nous devons entrer dans un monde qui est nouveau, qui est celui du digital. Nous faisons en sorte de supprimer le papier, de rationaliser, accélérer, simplifier et par la même sécuriser les processus. Aujourd'hui, lorsque vous « postez » une consultation écrite via notre site extranet CRIDON LYON, vous rédigez votre demande de consultation en ligne (y inclus en situation de mobilité via notre APP, ou directement sur le site en mode responsive), vous êtes informés à toutes les étapes de réalisation de votre consultation jusqu'au stade ultime de sa livraison dans votre compte personnel ; la traçabilité de votre question (work-flow) doit vous apporter sécurité et sérénité ; plus besoin de nous interroger par fax ou téléphone pour vous assurer que la question nous est bien parvenue etc... Le fax a disparu totalement depuis janvier 2017, pour recevoir les questions écrites et adresser les réponses écrites. La ligne téléphonique pour connaître le suivi des réponses a également disparu. Notre objectif est de vous permettre de gagner du temps et ... du papier. L'historique des consultations de l'étude est disponible sur votre coffre-fort avec toutes les pièces du

(103) www.hub-avocat.fr.

dossier sur lequel nous avons travaillé ; vous pouvez ainsi facilement le retrouver pour gérer les suites de la même affaire ou le « recycler » pour un dossier similaire (économie de points, gains de temps, de place, ...).

L'objet sans papier est un objet important pour faire des économies et réaffecter des ressources à des tâches à valeur ajoutée. Nous augmentons notre efficacité opérationnelle et productivité. Lorsque nous ne passons plus de fax, nous sommes alors en capacité de mieux répondre au « tchat ». Le tchat, ça crée du lien de la valeur de proximité.

En résumé, dans les motivations, ce qui m'a animé, il y a trois sujets : 1. Répondre aux besoins des notaires et leurs collaborateurs qui sont intégrés dans l'écosystème (c'est-à-dire disposer des consultations écrites dans les meilleurs délais) délai moyen de réponse 12 jours/70.000/an, les voir, les « recycler » pour nous aider dans un autre dossier (d'où moteur de recherche et historique) ; 2. faire faire des gains de productivité et ; 3. réaffecter de la valeur ajoutée au profit des notaires pour l'entreprise, et des économies de papier, ...

Comment fonctionne la dématérialisation en interne, dans la réalisation du travail quotidien ?

Chaque juriste consultant a un ordinateur dans son bureau. Il n'a globalement pas besoin d'imprimer. Il dispose des bases de données internes et éditeurs en digital. Toutefois, du papier nous en avons. Les ressources documentaires sont disponibles à la fois en papier et en digital. Lorsque l'on me demande un ouvrage, nous achetons aussi des livres. Aujourd'hui, les livres ne sont pas tous dématérialisés. Il existe aussi une culture du papier.

Nous ne sommes pas allés jusqu'au bout de la dématérialisation. Les consultations, quand elles sont fabriquées, sont tapées par les juristes consultants, puis elles sont finalisées par une assistante et elles sont signées. Aujourd'hui elles sont signées sous format papier. Ensuite, elles sont digitalisées et envoyées au confère qui a posé la question. Cela signifie que nous allons encore faire évoluer notre organisation sur ce point pour dématérialiser tout le processus y inclus la signature. Puis, elles se retrouvent dans l'historique de l'Etude, elles sont ainsi partagées et mises à disposition de la communauté de l'Etude. Elles serviront également pour d'autres dossiers et des questions similaires dans l'avenir. Il est maintenant possible de faire disparaître le classeur des consultations du CRIDON au sein de l'étude. Enfin, nous les transformons, nous anonymisons les consultations pour que ces consultations soient partagées et utilisables par l'ensemble de la communauté des notaires sur le site du CRIDON LYON après sélection des consultations « intéressantes » qui ont une valeur ajoutée, et ces dernières sont par ailleurs exportées sur la base de données du portail des cinq CRIDON.

Vous êtes en train de créer un big data de la documentation et de l'information juridiques.

Nous avons différentes bases de données mais toutes ne sont pas encore connectées et cela relève d'un projet plus gros que de permettre une lecture de toutes ces informations via une interface unique.

Dans le cadre de vos formations, organisez-vous des formations virtuelles ?

Cela renvoie au sujet de la gestion du changement. Entre le rêve que l'on peut avoir les uns les autres sur une web conférence ou sur une formation à distance via la visioconférence, entre l'idée que l'on peut avoir : « ça va marcher, ça va les intéresser », et l'attente réelle de la part des notaires, il y a un monde, il y a un monde énorme. Aujourd'hui, la plupart des notaires préfèrent la formation en présentiel. Ils ne demandent pas de formations de deux heures, mais des formations au minimum d'une demi-journée et majoritairement des formations sur une journée complète. Cela résulte très directement des conclusions de notre dernière enquête de satisfaction et de prospective de février 2017. Ce qui est compréhensible : "J'ai besoin de « prendre de la hauteur », je suis plus efficace, je suis plus efficient, je suis plus tranquille quand je suis en formation que quand je suis dans mon Etude derrière la web conférence ou derrière la visio car je ne suis pas dérangé. Si je suis à l'Etude, je suis susceptible d'être dérangé à tout moment." La visio, nous allons la faire, mais seulement sur des formations d'une heure à deux heures. La formation en visio demeure une voie d'avenir. Mais il nous faudra maintenir les modèles plus traditionnels pour répondre aux demandes qui sont majoritaires en « présentiel » et parce que surtout le digital ne doit pas faire disparaître la proximité que procure la relation et l'interactivité d'une formation présentielle. Nous devons jongler en permanence entre modernité/digital et humain.

Pour les formations que vous dispensez, remettez-vous un support dématérialisé ?

Pourquoi le support papier est-il utile ? Pendant la formation, le support papier permet de prendre des notes. Une fois à l'étude, (ce que j'entends) « cela me permet de l'avoir à proximité, derrière moi, etc. », « lorsque j'ai oublié un point abordé lors du stage ». Cela me permet d'échanger, de discuter, de partager, etc. De même, si vous avez un bon support, une bonne formation, vous allez garder un bon souvenir du CRIDON LYON et revenir plus facilement vers nous pour une prochaine formation. L'expérience est importante. C'est une de nos marques de fabrique.

La digitalisation peut-elle être illimitée ?

Il y a des limites à la digitalisation. Je vais vous donner un exemple concret. Nous avons dématérialisé depuis décembre 2016 les factures. Nous n'adressons plus de factures papier aux Etudes. Ce faisant, comme le site Internet n'est pas utilisé de façon optimale à 100 %, les notaires (et leur collaborateurs) ne savent pas toujours que la facture est dématérialisée. Nous n'avons plus à sortir de factures papier et à remplir des enveloppes. Nous avons gagné du temps. Toutefois, il est aujourd'hui nécessaire de relancer pour recouvrer les cotisations. La dématérialisation c'est très bien, mais il faut vérifier son impact sur la relation avec le client. L'expérience utilisateur devrait aller jusqu'à l'utilisation totale des services du site ; à date tous ne savent pas (ou n'exploitent pas) depuis début 2017, qu'ils ont un relevé de consommation détaillé mensuel des prestations CRIDON LYON. Il faut accepter une montée en charge progressive.

Pensez-vous que les robots puissent épauler les juristes, voire même les remplacer ?

Les épauler oui, les remplacer jamais. Le smartphone est un outil extraordinaire, phénoménal. Dans le monde d'aujourd'hui et dans le monde de demain, ce qu'il faut

absolument préserver, c'est ce que l'on est en train de faire, se parler, échanger de visu. On aurait pu s'envoyer des mails, vous auriez pu m'envoyer un questionnaire, etc.

Demain (dès aujourd'hui avec l'IA), la « machine » va vous fabriquer un acte, reproduire les actes disponibles actuellement pour les copier, les adapter à une situation similaire. Ce qui fait la valeur ajoutée du notaire c'est d'écouter, de sentir quelle est votre sensibilité, ce que vous voulez faire. La « machine » ne vous supplantera pas.

Enfin, si on laisse la place aux machines, qu'allons-nous laisser à faire à nos enfants ? Imaginez-vous que ce soient des machines qui s'occupent de nous ? Moi, je refuse. Pour le coup, c'est une intime conviction. Nous sommes les décideurs, nous sommes les humains, il faut que l'on garde le pouvoir. Il faut par contre profiter de ce que les « machines » peuvent nous faire gagner du temps, de l'énergie, afin de mieux maîtriser nos coûts de fabrication. Nous devons garder la relation client, la proximité pour apporter le service attendu, la qualité espérée, ... la valeur ajoutée facturable est là ; ça ne se délègue pas à une « machine ».

« 1984 » ne m'a jamais fait pas rêver ...

➡ Paroles d'expert

Interview de Gwénaél Rouillec

Cyber Security Director at Huawei Technologies France

Pouvez-vous me dire quelques mots sur votre parcours professionnel ?

Je suis issu de l'électro mécanique et de l'électro technique à savoir, la programmation des langages machines. J'ai été jusqu'à un niveau BEP. Puis, je suis parti en gendarmerie. J'ai intégré l'école de transmission du Mans et suis sorti deuxième de ma promotion. C'était une école très réputée à l'époque. J'ai continué en gendarmerie, j'ai été affecté Outre-Mer pour m'occuper des transmissions en Guyane. J'ai fait de la défense opérationnelle du territoire, après j'ai intégré le corps standard en métropole pour intégrer à Rosny le service informatique et plus particulièrement la partie dédiée à l'analyse des faux documents : c'est-à-dire l'analyse comportementale pour déterminer par exemple quelle est la famille de malfaiteurs qui a fait des faux-documents. Après j'ai été happé par EIFFAGE et en parallèle de tout ça je suis ingénieur docteur en informatique issu de Marne la Vallée en ce qui concerne le Master et ASSAS PARIS II pour le Doctorat. Chez EIFFAGE j'ai pris le poste de responsable informatique, poste qui a évolué au cours de ma carrière : je suis resté une quinzaine d'année à ce poste pour finir Responsable sûreté et Sécurité, sécurité des données des projets classifiés, protection des accès physiques au matériel informatique, parce que la salle blanche c'est une chose, mais vous avez des rocade dans les étages des bâtiments, c'est-à-dire des points de distribution sur vos PC, des bureaux, des plateaux dans les étages. Les prises informatiques de ces PC ne vont pas dans la salle informatique, ils sont redistribués sur des matériels qui sont physiquement dans les étages. Il faut protéger ces accès là aussi. J'étais responsable de toutes ces démarches de protection, c'est tout ce qui est conformité, application des textes de loi vis-à-vis de la conformité, je ne parle pas de la CNIL et du CIL qui

étaient gérés par quelqu'un d'autre, mais je suivais ça de près. J'avais toute la sécurité liée à la loi de programmation militaire, tous ces textes qui ne sont pas de la protection du système d'information elle-même. En parallèle de tout ça j'ai toujours mon contrat avec la gendarmerie : je sers deux entités : la compagnie de Meaux, je suis commandant de la CRT de Meaux (Compagnie de Réserve Territoriale) et je suis Cyber-expert pour la section de recherche de Paris. Je vais prochainement intégrer le cabinet du Directeur de la DGGN (Direction Générale de la Gendarmerie Nationale). Depuis sept mois j'ai intégré HUAWEI compagnie chinoise. J'ai en charge la cyber défense, c'est-à-dire la cyber-sécurité globalement, interne et externe. En interne pour appliquer les textes français et pour les nouveaux clients afin de s'assurer que leurs exigences et les exigences de la loi sont bien appliquées par les nouveaux clients. Ça passe par des audits, des formations, des contrôles de procédures, des mises à jour. J'ai des équipes et un département avec moi. Je rencontre mes pairs chez les clients pour discuter stratégie, vérifier ce qu'ils mettent en place et si c'est bien conforme. HUAWEI en France représentait 700 personnes à la fin de l'année, mais est en pleine expansion. La société représente 170.000 personnes dans le monde. HUAWEI couvre la moitié des communications de la planète. C'est un opérateur Télécom ; il fait de la visio, des Firewall, des routeurs, des réseaux, des cœurs de réseaux. La moitié des conversations de la population transite par du matériel HUAWEI. C'est le numéro Un mondial. C'est aussi quatre centres de recherche en France. Ils font beaucoup d'investissements en France. Le design des téléphones mondiaux est fait en France. Le centre de R et D mathématiques (Recherche et Développement) est fait en France. Tout ce qui est design des composants basiques électroniques est pensé en France (Cheapsets). Ils sont fondus en Asie. Apple fait pareil. C'est une société très bien gérée. Tout s'imbrique et tout vient du haut. La sécurité est dans l'ADN de cette société. C'est la volonté de toute la chaîne. J'ai été très surpris par le nombre de processus. Vous pouvez avoir tous les budgets de la planète, si vous n'avez pas la volonté du chef, vous n'arrivez à rien. Je valide chaque dossier, chaque vente. Par rapport à cette implication, le budget va avec. J'ai recours à des experts français, à des cabinets d'avocats. Il y a des process pour accompagner les gens et non pour les sanctionner. On recherche le self-assessment (L'auto-progression). Cette démarche est à tous les niveaux. J'ai également fait des actions d'expertise auprès des tribunaux comme sapiteur. Quelques expertises sur des dossiers au civil comme au pénal et je fais partie du comité technique du FIC (Le salon international de la cyber sécurité) qui a lieu à Lille. Le FIC est à moitié organisé par une société qui s'appelle CEIS et moitié Gendarmerie et j'interviens comme spécialiste parce que ce centre est à l'EÖGN (École des Officiers de la Gendarmerie Nationale) à Melun. Je fais partie de tous les cyber cercles français et je travaille avec toutes les agences gouvernementales, ce qui me permet d'avoir des liens particuliers avec les personnes impliquées dans ce domaine et surtout me permet d'avoir un spectre transverse, puisque mes anciens pairs font partie de grosses entités. Je vois les PME, les particuliers au sens auto entrepreneurs du terme. On a des gens qui travaillent dans des domaines hyper-pointus, mais qui n'ont pas la compétence pour la confidentialité, l'intégrité, la sécurité de leurs données. La difficulté est là aussi parce qu'il n'y a aucune obligation en terme de sécurité. Une simple déclaration pour l'URSAFF suffit pour s'installer auto entrepreneur ; l'arrivée de la LPM (Loi de Programmation Miliare) est une délivrance pour certains responsables informatiques parce que ça oblige les sociétés à mettre en place des mesures. Avant on faisait de

l'intelligence économique, on facturait la porte, on savait que vous aviez une connaissance, on vous dérobaient l'ordinateur, au sens physique du terme et on en extrayait les données. Aujourd'hui tout vient d'internet, ça se fait par internet, par les moyens informatiques, d'où la cyber-sécurité.

J'ai appris que vous aviez participé à la création de notre clé Real, est-ce que vous pouvez m'expliquer à quel titre et à quel niveau vous êtes intervenu ?

J'ai effectivement contribué sur la fourniture de ces clés surtout pour qualifier l'environnement de fabrication et l'environnement de traitement de ces clés chez le fournisseur. J'étais expert dans une société qui fournissait ces clés à votre profession et j'ai travaillé sur la protection et le délivry de ces clés, c'est-à-dire la délivrance des clés dans un environnement protégé, sécurisé, dans le sens que la personne qui rentre dans la pièce est bien habilitée à le faire, qu'elle a bien une fonction à faire sur la clé, insérer un certificat, la formater, parce que les clés sont systématiquement mises à blanc avant de repartir pour suivre la chaîne d'intégration des certificats. Je n'étais pas en contact direct avec l'ADSN, j'ai surtout travaillé sur cet aspect. J'avais des habilitations particulières pour travailler sur cet accompagnement.

En tant qu'expert en sécurité informatique, comment voyez-vous le notariat de demain ?

Il faut définir les basics : l'état de l'art : Deux mots : Notaire et informatique. Ce sont deux métiers. L'un est au service de l'autre et pas l'inverse. C'est l'informatique qui est au service des notaires et non l'inverse. Effectivement on l'a vu au cours de ces années, l'évolution informatique et la transformation numérique du métier de notaire, est comparable à l'arrivée du téléphone portable : celui qui n'en a pas dit que ça ne sert à rien et celui qui en a un ne peut plus s'en passer. Pourquoi ? parce qu'au niveau législatif, au niveau stratégique, on a des normes qui se mettent en place, des choix faits par vos instances, mais il ne faut pas oublier malgré tout que chaque étude est différente. L'informatique doit être à ce service et la difficulté c'est l'interface. On a des individus d'un côté, des choix techniques et technologiques de l'autre. Soit on vous forme, de manière plus ou moins efficiente et il n'est pas certain que cela convienne avec votre manière de travailler ? Ou est-ce le notaire qui fait une expression de besoin en disant : j'ai besoin d'une interface, on met une couche supplémentaire et ça peut être un informaticien. Le notaire peut avoir une façon de travailler qu'il considère très efficace dans son contexte par rapport à ses clients, par rapport à son environnement, et à son système ; néanmoins, le notaire doit respecter la norme qui a été décidée par ses instances. Le virage technologique doit être pris en pleine connaissance des impacts. Quand j'ai acheté ma maison, on était tous réunis dans le bureau du notaire. On a vu tous ensemble l'acte, on avait une performance supplémentaire avec l'Acte Authentique Electronique dans le sens où chacun peut lire le document à l'écran. L'évolution technologique a fait que le client a accès à l'acte notarié, a tous les documents, les modifications sont faites en temps réel et c'est un net progrès. Derrière se posent d'autres questions qui sont est-ce que c'est sécurisé, est-ce que ça va être bien archivé ? est-ce que le document que l'on voit à l'écran est bien celui qu'on va avoir sur le papier ? et ces questions sont récurrentes et ne sont pas forcément liées à votre métier, mais elles sont liées à tout ce qui est dématérialisation. Or la dématérialisation pour ce qui concerne les notaires, ça tombe mal parce que justement l'acte que l'on a papier, que l'on met au coffre c'est l'opposé de la dématérialisation puisque l'informatique va générer du papier ! or la

dématérialisation c'est précisément fait pour éviter le papier. On a ici encore ce paradoxe d'utilisation et la difficulté pour vous va être d'intégrer à votre niveau l'utilisation des outils qui sont mis à disposition par les choix communs et les décisions des instances. On a déjà intégré les notions locales de traitement, le fait que ce soit sur un serveur, le fait qu'il y ait des accès distants, le fait que vous puissiez travailler de chez vous... C'est déjà dans le quotidien, ce n'est plus une révolution on le voit dans le sens ou c'est devenu une normalité. Le nomadisme, la mobilité générée par l'informatique devient aujourd'hui une normalité. C'est ne plus l'avoir qui devient contraignant. Donc je dirais que l'évolution du notaire de demain va plus s'appuyer sur des fournitures de services : l'accès distant, le cloud, la signature électronique, le stockage numérique. Des fournitures de services distants, au sens kilométrique et au sens externalisation du bureau physique. En cas d'interruption du service, vous êtes pénalisés et on ne sait plus faire autrement. De là en découle de nouveaux services : la disponibilité sur internet. On doit se poser la question de la gestion du risque : est-ce que le risque de ne plus avoir cette connexion est acceptable ? Qu'est-ce qu'il en découle ? une perte de temps, une perte pécuniaire, voire une perte d'habilitation par rapport à une dead line d'un document à rendre ? Est-ce que c'est impactant ou pas ? Pour cette gestion du risque, je pense qu'il faut que vous ayez des conseillers qui puissent vous expliquer avec des mots simples. Pour la transcription du technique par rapport à votre expression de besoins, il vous faut quelqu'un qui vous accompagne. Je pense que tous les notaires en ont besoin, même s'il y a sans doute des exceptions parmi les notaires qui vont être geek, informaticiens ou bien des gros cabinets ; Il ne faut pas traiter l'exception comme la normalité. L'exception doit découler d'un ensemble de processus mis en place et qui dysfonctionnent. Le dysfonctionnement peut être lié à une mauvaise manipulation, ou un événement externe. C'est du coup un centre de support dont vous avez besoin. Vous devez avoir toute une structure qui accompagne cette évolution. Vous avez besoin de l'assistance d'un service informatique au sens large du terme. Le service informatique incluant l'ensemble des composants de ce service informatique. Du support, des experts dans leur domaine car il y a la gestion de la confidentialité de l'accès à vos données : n'importe quel prestataire ne peut pas avoir accès à n'importe quelles données, l'aspect protection données personnelles, la problématique chiffrement. À mon sens, vous devez avoir ces services en interne. Il faut qu'il y ait quelqu'un qui décide des grands axes et que vous ayez des acteurs locaux. Il faut une interaction avec des spécialistes qui indiquent quelles sont les sociétés capables de répondre à la demande. Vous êtes un acteur local de la vie de la collectivité et vous devez avoir des gens qui vous accompagnent localement. Le support peut être centralisé, externalisé pour rationaliser les coûts. Par contre, pour faire du débogage et de la prise en main à distance, on peut mettre en place des canaux spécifiques pour faire de l'assistance, mais il ne faut pas le confier à des call-centers ; Il faut que ce soit des spécialistes et des gens habilités. Ce qui manque c'est le service local, qui ne doit pas avoir accès aux mots de passe, aux clés. Le notaire de demain c'est une société qui a besoin d'un service informatique et de l'écosystème qui va avec. Vous ne pouvez pas évoluer vers le 3.0, si vous n'avez pas quelqu'un qui va vous aider à comprendre cette évolution. On a tous le 2.0 sur le bureau. On a tous les objets connectés. Demain des milliards d'objets connectés vont arriver. Demain avec la 5 G, on parle de voiture connectée, concrètement les tuyaux internet vont augmenter, on va travailler avec des environnements Citrix, on va travailler avec des bureaux distants. On va se déplacer

avec les outils de l'étude. Pour l'acte à distance aujourd'hui on est tributaires des périodes de latence d'internet, c'est-à-dire des « bouchons » qui peuvent exister selon l'horaire. Il n'y a pas de priorisation. Demain, avec la 5G, il n'y aura plus jamais de bouchon. La contrainte technique de la 5G c'est qu'il n'y a jamais de bouchon et qu'en plus l'autoroute est à cinq voies. Ça implique des conséquences technologiques très importantes pour vous, pour nous en tant que particuliers et en tant que professionnels, ça va tout changer ; c'est une vraie révolution, il n'y aura plus aucune attente de connexion. Le réseau sera garanti. Le réseau hertzien n'a pas les contraintes du réseau télécom en plus. Il y aura toujours un relai pour vous connecter. C'est pour 2020. Les normes 3GPP ont choisi les normes HUAWEI et on travaille sur de l'open source qui sont des environnements communautaires. L'open source c'est un logiciel dont le code source est ouvert et où des communautés travaillent sur un même code et sur des versions différentes et ce logiciel devient généralement gratuit, il y a juste des licences. Le but c'est que la communauté mondiale en bénéficie. Par exemple les batteries de voitures TESLA est en open source pour que les recherches faites sur ces batteries bénéficient à tout le monde. Pour que le client lambda puisse bénéficier de coûts de recherche réduits (12 milliards d'euros de R et D pour HUAWEI).

Quelles sont les freins liés à l'utilisation des outils numériques dans le notariat ?

Tout ce qui est lié au nomadisme et dont on va avoir une dépendance. Problème de la connexion ? Problème de la maîtrise de l'outil. On ne maîtrise pas la chaîne de sécurité qui est nécessaire à la confidentialité et à l'intégrité de la donnée ou du site. Il faut changer régulièrement de mot de passe car quelqu'un peut l'avoir vu. Les freins ne sont pas liés au manque d'outils, ils sont liés à l'utilisation dans un contexte. Aller faire signer un acte à l'extérieur de l'étude par exemple.

Quelles sont les dernières innovations en matière de sécurité qui pourraient être mise au service du notariat ? (outils biométriques ?)

En terme de sécurité la biométrie n'est pas tant une innovation puisque la biométrie existe depuis bien longtemps. Pour ouvrir des sessions Windows, des portables ou les clés contenant des certificats. Il y a une conduite à tenir pour mieux utiliser la biométrie. On utilise son pouce et l'index. Or si on tape sur le clavier même avec trois doigts, on va retrouver l'empreinte de l'index. C'est l'empreinte la plus commune relevé sur votre ordinateur. Il suffit d'utiliser les produits, en vente sur internet, de relevé des empreintes pour capter vos empreintes et faire un moule de votre empreinte. Ce n'est pas infaillible. Pour bien utiliser la biométrie, mettez votre petit doigt ou utilisez une partie de votre doigt. Prendre une inclinaison du doigt. La transformation du numérique en code pour déverrouiller doit être solide. Le composant biométrique est transcrit en ordre logique pour déverrouiller ça a déjà été piraté. Un mot de passe on peut le changer, pas une empreinte, d'où la supériorité du mot de passe dans ce cas. Il faut être précautionneux et enregistrer au moins deux doigts au cas où on aurait un problème à une main et au-delà, utiliser des doigts qui ne sont pas courants et sous un certain angle. Après on peut toujours faire de l'authentification forte. L'authentification forte c'est ce que vous faites avec les clés Réal : on a une clé qui détient un secret, on a le doigt quand c'est biométrique et ce que vous savez vous, c'est-à-dire un mot de passe. C'est un facteur d'authentification forte et dans tous les métiers où il y a des actes qui ont une valeur juridique c'est ce que l'on trouvera. La CNIL définit les cadres d'emploi du stockage

des empreintes. L'empreinte ne peut être stockée que localement, sur le composant. Par exemple pour les badges, la biométrie est stockée sur votre badge, chiffrée, avec votre code. Donc il faut qu'on vous dérobe votre badge, qu'on ait votre code et en plus il faudrait qu'on puisse extraire la biométrie du badge, or ils ne sont qu'à enregistrement seul. C'est comme une boîte de dépôt, vous ne pouvez pas extraire, par contre vous écrasez. C'est-à-dire que si vous avez une mise à jour, l'existant est écrasé. Et ça aujourd'hui c'est ce qu'il y a de plus sûr. Il faut utiliser l'empreinte sur des supports qualifiés.

Au niveau biométrique on parlait notamment pour l'acte à distance, de faire de la reconnaissance faciale pour être sûr que notre client est bien notre client. Qu'en pensez-vous ?

La reconnaissance faciale fonctionne par comparaison sur quelque chose qu'on a déjà vu. La comparaison avec la carte d'identité n'est pas suffisante. Or les gens vieillissent, la qualité des photos ne permet pas à la machine d'avoir des points de comparaison pour sécuriser que la personne est bien la même. La machine ne saura pas faire la différence, contrairement à notre cerveau. Les gens peuvent également refuser qu'on les prenne en photo. Il faut trouver une solution pour contourner le problème. Le souci c'est qu'il y a des gens qui sauront très bien maquiller une personne, suffisamment pour tromper la machine. La rétine : aujourd'hui il y a des gens qui mettent des lentilles ou qui se font opérer au laser, l'analyse de l'œil est différente dans ce cas. Il faut trouver la solution qui permette l'authentification absolument sûre de la personne qui se prétend être le client. La solution c'est de multiplier les facteurs : l'utilisation d'un mot de passe, utiliser un tiers, sur le même principe que la blockchain, utiliser des informations que l'on peut croiser et vérifier : demander au client son code des impôts, son numéro de sécurité sociale. Multiplier les données que tout le monde possède, validées et certifiées par un tiers : les impôts par exemple. Pas le médecin parce que ça touche aux données personnelles. En multipliant les vérifications, cela permet d'authentifier la personne. Le palmarès : système de lecture des veines. Enregistre la forme de votre main et le système veineux. Le problème est que ça ne permet pas d'authentifier la personne qui signe chez elle car on ne peut équiper le client de ce lecteur.

Les avocats donnent à leurs clients un code de signature par SMS : est-ce que ça vous paraît suffisamment sécurisé ?

Mon père n'a pas de portable ... on fait comment ?

Et en termes de sécurité du SMS ? il faudrait que le malfaiteur soit dans un rayon de 2 km, il faudrait qu'il ait l'interception de l'IMSI qui est le numéro caché dont chaque portable dispose. Des IMCI Catcheurs sont à un très haut niveau. Il faut relativiser le risque ou en tout cas faire une analyse du risque. Le niveau requis en maîtrise d'informatique pour une interception d'un SMS est tellement haut qu'on imagine mal que ça arrive pour des transactions classiques. Il faut savoir que les SMS sont tracés. Rien n'est au hasard. Les sociétés ont une obligation de traçabilité. Le vrai problème de l'acte à distance aujourd'hui n'est pas tant la sécurité du code que de vérifier la volonté du client. Mais surtout, comment le client va-t-il signer matériellement l'acte s'il n'est pas équipé d'un outil de signature électronique ? Il va devoir avoir un support électronique. L'acte en lui-même va-t-il être le reflet de sa volonté, est-ce qu'il ne sera pas sous influence ? Le souci aussi est de savoir comment

le client va signer physiquement ? Il faut qu'il y ait des biais de communication pour qu'il ait une partie d'un secret et quelqu'un d'autre l'autre partie d'un secret. Tout le monde n'a pas un portable, tout le monde n'a pas un smartphone, tout le monde n'a pas le même niveau de connaissance en informatique. Il y a cette notion de manque de route de l'information sur la couverture complète de la France. La 2G n'inclut pas la data. Aujourd'hui l'acte à distance est confronté à un problème lié aux moyens qu'on met à la disposition des clients pour la signature et en plus une unicité car vous allez prendre un matériel qui va être reconnu à tous les niveaux de l'analyse de l'acte et aussi un problème lié au contexte, car tout le monde n'a pas de webcam. Il pourrait être envisagé de former les postiers, qui sont déjà employés pour d'autres tâches, qui pourraient apporter aux clients un kit de signature à distance sur des tablettes très robustes et paramétrées préalablement. Le lendemain le facteur reprend la tablette. C'est un bout de l'étude que l'on déporte chez le client. L'intérêt est que La Poste couvre l'intégralité de la France. Ce peut être une tablette avec webcam chiffrée avec apposition de l'empreinte. On peut demander au client son numéro de sécurité sociale avant signature et faire apposer son empreinte au client.

Quant à l'intégrité du document, pour vérifier l'intégrité du document on peut recourir à la technique des blockchains. Et donc on combine une action physique à l'utilisation d'une blockchain qui est logique. Là on a le scellé qui est fait par l'utilisation de la blockchain. Il n'y a pas de problème de confidentialité parce qu'il n'y a pas d'accès aux données qui sont dans le document. On certifie juste que celui qui a signé est bien lui, par sa vie informatique. Même si ça ne marche pas encore avec tout le monde car tout le monde n'est pas équipé, mais la blockchain a plusieurs niveaux (par exemple vérification du numéro de sécurité sociale du client par l'automate de la blockchain qui va confirmer ce numéro). On va savoir dans la blockchain que la personne dont le numéro de sécurité sociale a été vérifié à telle date est bien la personne qui habite à telle adresse (notion de positionnement géographique) et il a signé un acte à tel endroit. On ne sait pas ce qu'il y a dans cet acte. On y met ce qu'on veut dans la blockchain, ça se paramètre. C'est un nouvel outil qui permet de rajouter de la confiance.

En tant que client du notaire comment envisagez-vous la relation notariale demain ? (L'acte à distance).

En tant que client j'attends un devoir de conseil de la part du notaire. C'est une relation de confiance. En tant que client, l'acte à distance pour moi, casse ça. C'est un avis personnel. Je préfère me déplacer chez le notaire, c'est un acte fort. On y va une, deux, trois, quatre fois dans la vie. On va bien au boulot tous les jours, on va bien chercher son pain tous les jours, ce n'est pas le boulanger qui va apporter le pain chez moi. À titre individuel, c'est important de venir, de discuter, d'échanger, de poser des questions. On risque de perdre cette relation humaine. C'est préjudiciable non pas au notaire, mais au client qui n'aura plus ce conseil. On introduit la notion de relation de confiance que l'on induit dans l'informatique, puisque on fait confiance à l'outil qui permet de faire la signature, on demande de faire confiance aux logiciels de rédaction, pourquoi n'aurait-on plus cette relation de confiance avec l'individu ? c'est l'individu qui prime et perdre cette relation, personnellement je trouve que c'est triste. Je préfère me déplacer. Banaliser un acte notarial ce n'est pas acceptable. Derrière il y a des notions juridiques importantes, il y a des sommes d'argent importantes, il y a des transactions qui sont immuables et qui doivent justement être

vraiment sacralisées. Je comprends qu'il y a des gens qui ne veulent pas se déplacer pour telle ou telle raison mais je pense que le service notarial n'est pas n'importe quel service, ce qui inclut une notion de coffre-fort dans la confidentialité de la signature. C'est incompatible avec l'externalisation, avec la banalisation. Techniquement on saura faire, mais la relation de confiance va se perdre. Cette relation là ce n'est pas du consommable. Vous ne pouvez pas être un frein à l'économie dans le sens où vous êtes Officier Public ; J'ai déjà géré des procurations à la gendarmerie quand j'étais d'active ou c'était le défilé, mais les gens pour la procuration, venaient quand même à la gendarmerie. Au lieu de se déplacer au bureau de vote, ils venaient signer la procuration à la gendarmerie. Les gendarmes n'allaient pas chez les gens les faire signer. On se déplaçait exceptionnellement chez les personnes invalides sur certificat médical.

Comment pouvons-nous utiliser la technologie des blockchains au service du notariat ?

Le blockchain est une évolution technologique, c'est un outil qui vous apportera de la confiance et ça va dans le sens de l'importance de l'acte. La blockchain renforce la confiance que l'on porte à la signature, à l'intégrité du document, à la traçabilité. C'est un composant qui apportera un niveau de sécurité supérieur. C'est un outil comme la clé, qui vous permet de stocker les certificats numériques, votre empreinte, mais par contre, vous restez maître derrière et c'est pour ça que la blockchain ne remplacera jamais personne.

Concernant vos annexes il me paraît tout à fait possible de sécuriser l'origine des documents que vous recevez des diagnostiqueurs par exemple, au moyen d'une blockchain. Mais si le diagnostiqueur fait une erreur sur le diagnostic du client, personne à part le client ne sait que ce document est erroné. Comment peut-on faire ? Le client ne voit pas le document qui est transmis par le diagnostiqueur, il ne le voit qu'au moment de la lecture de l'acte chez le notaire. Dans ce cas il faut intégrer à la blockchain le client. Ainsi, le client intégré à la blockchain peut vous envoyer le document sans que vous ayez des réticences à l'intégrer en annexe, puisque l'origine du document et la personne du client sont validées par la blockchain. C'est un moyen de s'assurer que le document transmis par le client n'a pas été modifié par lui, parce qu'on peut intégrer dans la blockchain, le CRC du document et donc il ne peut pas le modifier, et le diagnostiqueur est identifié et validé parce qu'il est lui aussi dans la blockchain. Dans la blockchain on peut faire entrer et sortir des éléments (comme les clients) et on a leur date d'entrée et leur date de sortie. C'est une base de données. Dans le champ de la base de données vous y mettez ce que vous voulez. On y trouve le document, la signature du document, le destinataire et son identifiant, vous, notaires, et dans le processus vous avez les composants d'identification du client, et le diagnostic qu'il apporte. Le diagnostic a donc été émis par une personne qualifiée, il a été validé par le client, puisque c'est lui qui vous l'a remis et que vous pouvez recouper avec le CRC.

Il est intéressant de constater que c'est avec les outils numériques qu'on revient finalement à une extrême rigueur dans la vérification.

C'est vrai mais la rigueur dans ce cas est transparente, elle ne vous amène pas de charge de travail supplémentaire. La blockchain sera un processus transparent pour vous, mais elle va apporter une rigueur, éviter les erreurs et permettre une multiplicité

de vérifications que vous n'aviez pas avant. C'est votre client qui en apportant sa pierre à l'édifice va truster, va dire oui c'est bien moi, grâce à son identifiant. Si le client veut signer à distance, on a déjà tous les identifiants recueillis lors d'un rendez-vous précédent, il faut juste une identification supplémentaire au moment où on amène le kit de signature dont on a parlé plus tôt, par exemple son numéro de carte d'identité. Parce que la blockchain aura pu vérifier. L'utilisation de la blockchain vous permettra de vérifier automatiquement et instantanément les données.

Je comprends bien les possibilités d'utilisation de la blockchain, mais comment la met-on en place ?

C'est un Plug-In qui est ajouté dans une structure existante : le logiciel. L'acte est rédigé, stocké, il a un numéro de référence... quand on saisit les numéros de dossier on met un plug-in qui prend le numéro et l'intègre dans le processus de blockchain. Cette base de données va aller chercher les composants qui auront été insérés. La blockchain est soit publique, soit privée. Donc vous pouvez faire un mix : on utilisera les deux. Pour intégrer les clients on pourra le faire grâce à des vérifications publiques et des vérifications privées dans votre base de données. Au lieu de faire vos vérifications dans vos bases de données, les vérifications se feront dans la blockchain de vérification de l'acte au niveau de la signature et vous aurez une blockchain pour faire la signature, pour faire une vérification de diagnostics.... Et tout cela est transparent.

Est-ce que ça ne peut pas nous porter atteinte ces automatismes de vérification ?

Ça ne remplace rien, il faudra toujours vérifier. La vérification se fait par l'acte. C'est vous qui rédigez l'acte. Elle ne remplacera pas le notaire. Vous restez le responsable. Toutes ces fonctionnalités permettent de vous assurer d'incohérences que vous ne verriez pas forcément lorsque vous faites des actes et que vous vérifiez le dossier. La blockchain, relève automatiquement les incohérences et vous vous servez à nouveau de ces éléments quand il y a une signature à distance ou locale.

La gestion des codes personnels dans les études est très compliquée, la CNIL nous demande de changer les codes régulièrement, que les codes soient strictement personnels, ... en tant qu'expert en sécurité informatique avez-vous des conseils ou des astuces à nous révéler ?

Pour les raisons évoquées juste avant il faut régulièrement changer les codes ; il faut chiffrer les ordinateurs qui sortent de l'étude. C'est comme un coffre-fort. Vous tapez votre login et votre mot de passe et vous avez accès à l'information, mais votre ordinateur est chiffré. Si quelqu'un vole l'ordinateur, et que l'ordinateur est chiffré, le voleur ne pourra rien en faire. Les données n'auront pas été volées. Si on ne chiffre pas sa tablette, et qu'elle est volée, le voleur la démonte, branche son disque dur sur son portable et récupère toutes les données. Le chiffrement de masse est transparent. Il permet de chiffrer le contenu de l'ordinateur quand vous sortez de votre étude.

Comment fait-on pour chiffrer son ordinateur ? C'est un logiciel de chiffrement qui s'installe sur le système. Pour Windows, vous avez l'outil natif intégré qui s'appelle BIT LOCKER ; on met un code, ou un composant ou une puce, on a différents choix et ça chiffre votre disque dur. C'est très simple. Après il existe des logiciels qui viennent piloter cette sur couche de Microsoft et vous pouvez avoir des clés de recouvrement. Le plus performant des outils c'est SOPHOS. Ça n'interfère pas avec les logiciels installés ni avec Réal. Les mails qui partent de l'ordinateur sont bien sûr déchiffrés.

Les sauvegardes de l'ordinateur peuvent être chiffrées ou déchiffrées. Seul celui qui a la clé pourra déverrouiller l'ordinateur.

On nous demande que chaque ordinateur ait son mot de passe, chaque utilisateur également ; il doit y avoir un mot de passe pour l'accès à l'ordinateur, un mot de passe pour l'accès au logiciel... On se trouve face à une multiplication des mots de passe au point que les utilisateurs les écrivent sur des post-it et n'hésitent pas à les communiquer à leurs collègues. Avez-vous des suggestions ?

Des outils existent qui vous permettent de stocker vos mots de passe. Ces outils s'interfacent avec le navigateur ou avec certains logiciels et remplissent le mot de passe à votre place. À la base il y a un mot de passe pour rentrer dans ce « coffre-fort » à mots de passe et on peut le lier également à des outils biométriques (empreintes). C'est « moins pire » que de ne pas changer les mots de passe. Et quand on change le mot de passe, cet outil vous propose de le mettre à jour dans la base. C'est un conteneur chiffré qui est sur votre poste. Au lancement du logiciel, l'outil détecte automatiquement toutes les adresses URL pour lesquelles on a utilisé un mot de passe et propose de les intégrer. Je comprends que ce soit pénible mais c'est fondamental de changer les mots de passe régulièrement. On peut utiliser KEYPASS, qui est un bon logiciel gratuit. Généralement il y a dans ces logiciels des outils intégrés de génération de codes aléatoires.

D'après vous quels sont les risques sécurité posés par l'intelligence artificielle ? Que peut-il arriver si WATSON nous échappe ou nous dépasse ?

Il faut prendre l'IA comme une assistance à la décision. Quand vous prenez une photo avec votre smartphone, vous n'êtes pas photographe, la photo peut être mal cadrée... l'algorithme de l'IA va analyser comment les photos précédentes ont été prises et va aider à prendre les prochaines photos. Et l'IA va acquérir les données. L'IA va s'enrichir à partir de l'importance de sa base de données. C'est une comparaison. Le problème de l'IA c'est de rentrer les bonnes données. Le risque c'est de déformer l'analyse initiale par un mauvais algorithme. Et quand ça arrive le référentiel est erroné. L'IA c'est une cascade d'algorithmes pour vous assister. C'est un peu l'analyse qu'on fait dans notre cerveau. C'est un cheminement. Tomber dans des dérives à dire il y a deux IA qui ont communiqué entre elles, c'est aller trop loin. Pour discuter entre elles ces IA avaient des références, des bases de données. Il a fallu définir un protocole, un langage, une vitesse. S'il y a eu échange c'est que des algorithmes l'ont permis, et c'est donc qu'il y a eu programmation. Les IA fonctionnent par analyse des bases de données. Ça peut être utile aux notaires dans l'aide à la recherche et l'analyse des bases de données. L'IA va être comportementale. C'est différent des blockchains : On attend de l'IA des actions derrière. On attend des actions pour générer une suite de contre-mesures ou de mesures qui découlent de décisions prises par l'IA.

Elle sert à prendre une décision à la place de l'homme, ce qui peut être fait grâce à des référentiels. Plus Watson engrange de données plus il va avoir un référentiel important et plus il va avoir un raisonnement fin. Le comportement humain est lié à des vecteurs sociaux, de culture, d'apprentissage... On apporte tout ça à l'IA et au contact de chaque personne il va apprendre un peu plus, donc il sait aller plus fin et plus loin dans sa décision et on peut donc dire qu'il apprend. Comme toute machine qui a une autonomie on y intègre un bouton rouge de stop. Il faut faire attention à l'info hors contexte. Par exemple, on a dit du premier mail qui a été envoyé que

c'était une machine qui avait envoyé un message à une autre machine. Pour autant il y avait une intervention humaine derrière chaque machine. Sauf que là on remplace les humains derrière les machines par des algorithmes qui se basent sur des données. Une base de données ou un automate peuvent s'emballer comme un tour de forêt. Ça ne m'inquiète pas car il y aura toujours des gens qui seront là pour mesurer la profondeur et dire stop. C'est une bonne évolution et c'est quelque chose qui va permettre des performances.

Pensez-vous qu'il faut payer les rançons demandées par les pirates informatiques ? Les pirates informatiques sont-ils des ennemis de la profession, des informaticiens brillants et joueurs ou de véritables escrocs organisés ?

Le notariat est-il une cible avérée ?

Il ne faut jamais payer les rançons, car on est jamais sûr d'avoir le bon code. Les ransomware tournent sur internet, ce sont des automates. C'est rarement ciblé. Plus on a des gens qui cliquent sur des liens par mail, plus on a de chances de contaminer les ordinateurs s'ils ne sont pas mis à jour ; d'où l'importance de faire les mises à jour. On voit arriver un malware qui dit : « vous êtes victimes de... Vous devez verser la somme de ... sur tel compte... sinon... ». Sauf que si vous avez appliqué toutes les procédures informatiques, vous avez peu de risque de tomber dessus, si le personnel a été sensibilisé et sait par exemple qu'on ouvre pas n'importe quelle pièce jointe, que quand on reçoit un mail en anglais ou dans un français approximatif, bourré de fautes d'orthographe, il existe des risques importants. Il faut savoir que les banques n'envoient jamais de mails demandant votre mot de passe. Il ne faut pas payer car tant qu'on paiera ça continuera. Il faut former les gens, avoir des anti-virus qui ne soient pas gratuits si possible, car les anti-virus n'analysent qu'une partie des virus et on parle de ransomware. Il vaut mieux un anti-virus payant car on a le support, le fournisseur du logiciel a l'obligation de vous fournir les définitions anti virales quand elles sont découvertes, car on fait partie d'une communauté et on fait partie d'un environnement professionnel. En plus de ça les anti-virus gratuits ne s'installent pas sur des environnements professionnels. Il faut également bien faire la mise à jour des ordinateurs, des patches... Ces mesures sont cumulatives. Les pirates informatiques ont un but c'est gagner de l'argent. En une journée, ils gagnent ce que nous gagnons par an, net d'impôt ! ils détournent utilisent, extorquent, contrefont, toujours dans le but de gagner de l'argent. Après, il y a des organisations mafieuses qui utilisent des pirates. Elles sont là pour revendiquer des choses. Par exemple, les Anonymous : Ils font des attaques par déni de service. C'est-à-dire qu'ils demandent à leurs sympathisants d'installer un logiciel et ce logiciel génère des flux informatiques sur un seul serveur dans un temps réduit, empêchant le service de se faire et le rendant indisponible. C'est puni par les articles 323-1 et suivants du code pénal. Après il y a des organisations purement mafieuses et ce sont des attaques ciblées sur des entreprises pour faire de l'intelligence économique, ou sur des gouvernements. Exemple à Bercy ou il y a eu des malware qui faisaient de l'exfiltration de données. Le pirate c'est l'ennemi de tous à partir du moment où il peut extorquer de l'argent. Les notaires ne sont pas une cible privilégiée, c'est une cible comme une autre parce qu'on utilise des outils porteurs de possibilités pour eux d'avoir de l'argent. Ne pas mettre à jour un poste c'est laisser des failles ouvertes. Les mises à jour sont là pour ça. Si on ne fait pas les mises à jour des postes et des logiciels qui sont dedans (Acrobat-Reader par ex) pas besoin de cliquer, si on reçoit un document ou un mail

c'est fini. On est contaminé. Il faut avoir des systèmes de firewall. C'est un ensemble de mesures à respecter pour se protéger. Mais les notaires ne sont pas en tant que tel une cible. Les banques sont des cibles. KASPERSKY a découvert que lorsqu'on va sur des sites de banques, le malware interceptait le nom de domaine tapé, se mettait en veille, faisait des captures écran sur chaque clic, car la banque utilisait le système du clavier virtuel. Le client allait consulter son compte et le malware captait son numéro de compte. Les fois d'après, il générait des ordres de virement sur votre compte que vous ne voyiez pas quand vous consultiez votre compte parce qu'il vous les masquait. Le seul moyen c'était de recevoir votre relevé de compte par papier, car le masquage ne se passait que sur votre ordinateur. Le malware redessina la page internet sur laquelle vous alliez pour consulter votre compte ce qui faisait que vous ne voyiez pas les ordres de virement qu'il avait passés. Les notaires ne sont pas une cible plus qu'une autre profession car ce n'est pas un notaire qui fait toutes les transactions de la France. On est une étude parmi tant d'autres. Le risque peut se limiter par la sensibilisation des personnes. On reçoit un mail douteux, il ne faut pas l'ouvrir. Eventuellement on aura un rappel. Il vaut mieux appeler l'émetteur du mail pour s'assurer de ce que c'est. Votre domaine « notaires.fr » est protégé. Mais le personnel va consulter ses mails personnels sur sa messagerie personnelle et c'est là qu'est le danger également. Il ne faut pas mélanger les deux. Le comportement et l'outil ne sont pas adaptés. Il faut séparer le monde personnel du monde professionnel. Concernant le télétravail, il doit être fait avec son ordinateur de travail et avec les sécurités des outils professionnels. Les outils utilisés en télétravail permettent d'assurer le risque. On a le même niveau de sécurité qu'à l'étude.

On n'est jamais à l'abri : par exemple, sur les nouvelles télévisions Samsung on peut prendre la main sur les téléviseurs connectés. L'évolution demain de l'I-Outil posera ces questions-là. La voiture connectée : il y a quatre ans j'ai fait un rapport sur les risques de contamination virale d'un véhicule lorsque vous l'amenez chez le garagiste. On branche un ordinateur sur la prise de diagnostic de votre véhicule. C'est du Windows, les mises à jour ne sont pas toujours faites et quand elles le sont qui dit qu'elles ne vont pas mettre à mal le logiciel de diagnostic du véhicule ? La contamination peut être faite par là ; dernièrement, ça été mis au jour par les américains qui ont piloté une jeep à distance. Rien n'empêche de créer un malware qui prévoit qu'une voiture contaminée s'arrête à telles coordonnées GPS, et que les portes se déverrouillent (kidnapping). Et on peut acheter n'importe quelle voiture blindée, si elle est compromise ça ne sert à rien. Pas de risque zéro en informatique. Les achats par internet : s'il n'y a pas de sécurité code, il ne faut pas acheter. Amazon n'a pas de sécurité. Pour vos règlements, le mieux c'est d'utiliser le système PAYPAL.

➡ Paroles d'expert

Interview de Monsieur Vincent Toussaint

Directeur des Editions Francis Lefebvre Notaires

Les habitudes de lecture des notaires et des juristes en général ont-elles changé ?

Naturellement, les habitudes de lecture des notaires (comme des autres professionnels du droit) ont été profondément modifiées ; ces changements de comportement, particulièrement sensibles depuis une dizaine d'années, sont

étroitement liés à l'irruption du numérique dans les études. Si la partie la plus visible de cette évolution est le changement de support de lecture, ce n'est pas, et de loin, la plus intéressante à observer.

En réalité, ce que la dématérialisation des contenus a permis c'est, d'abord, un rapport nouveau au savoir. D'une culture dans laquelle l'exercice du pouvoir passait par la détention de la connaissance (symbolisée par l'encyclopédie trônant derrière le bureau du notaire, souvent peu accessible au commun des collaborateurs), le notariat a su basculer dans un environnement ouvert, qui reconnaît et valorise celui qui sait désormais partager l'information.

La lecture de la documentation professionnelle cesse ainsi d'être une prérogative exclusive, pour devenir une pratique répandue et d'autant plus indispensable que les tâches de rédaction et leur cortège de questionnements ne sont plus, depuis longtemps, l'apanage du Notaire.

Une bonne solution documentaire en ligne fait d'ailleurs maintenant partie des arguments mis en avant par les associés soucieux de recruter ou de conserver des collaborateurs de qualité.

Alors même que le nombre de lecteurs de documentation notariale a ainsi augmenté, un autre phénomène est apparu, qui constitue une autre manifestation de ce nouveau rapport à la lecture professionnelle :

Le temps consacré à la lecture de la documentation s'est considérablement réduit : il n'excède pas, en moyenne, les quinze minutes hebdomadaires. Mettons ce chiffre en relation avec le phénomène « d'infobésité » (accroissement du volume d'information disponible, multiplié par l'inflation normative) et l'on comprend pourquoi les notaires interrogés sur le sujet déclarent majoritairement ne plus vouloir lire d'articles de plus de 3 pages, ou qu'ils se contentent de lire les actualités (j'y reviendrai). Nombre d'entre eux affirment même n'ouvrir leurs revues que si la lecture du sommaire en couverture leur a indiqué qu'une information directement intéressante s'y trouvait.

Voilà qui est riche d'enseignements pour un éditeur décidé à convaincre les Notaires de la pertinence et de l'utilité de sa documentation !

Pourquoi ?

La cause de cette évolution est évidemment le développement de l'usage d'Internet, d'abord depuis des postes fixes, puis en situation de mobilité avec la démultiplication des supports de lecture portables.

Pour ce qui concerne plus particulièrement la profession, je crois que c'est le légendaire esprit de corps notarial qui a facilité, plus tôt que chez les autres professionnels du droit, ce basculement vers la documentation numérique. Et ceci en deux étapes :

- Grâce au fort taux d'équipement des études en matériel informatique permis par le projet des notaires de France initié par Alain Lambert, ceux-ci ont été parmi les premiers à pouvoir techniquement consulter leur documentation professionnelle sur support numérique, le CD-Rom à l'époque. Paradoxalement cette avance technologique s'est révélée être également un frein – un peu comme le minitel qui a un temps retardé en France l'usage du web par les particuliers – car nombre de

notaires n'ont pas immédiatement perçu l'intérêt d'abandonner les DVD-Rom, support numérique jugé simple et intuitif pour s'équiper, puis se former, à des outils internet autrement plus puissants, mais également plus coûteux et complexes à appréhender. Étonnamment, un nombre non négligeable d'études sont encore équipées de ce support en voie d'extinction.

– Ensuite, c'est encore une fois la volonté politique – en vue du développement de Télé@ctes notamment – qui a accéléré la mise en réseau des Études, permettant ainsi l'accès par chaque poste aux premières plateformes documentaires en ligne dès 2005.

Aujourd'hui, un peu plus de la moitié des études de France sont dotées de l'une des offres disponibles sur le marché. Je ne doute pas que les jeunes notaires qui s'installeront dans les mois qui viennent dans le cadre de la libéralisation de l'accès à la profession viendront augmenter cette proportion, tant le choix du maintien du papier est avant tout un phénomène générationnel.

Privilégient-ils les supports dématérialisés ou sont-ils toujours attachés au papier ?

Ici encore les notaires se démarquent ! De tous les professionnels du droit consommateurs de documentation juridique, ils sont encore – et de très loin – les plus fidèles au papier. Pour vous en convaincre, retenez que ces produits imprimés représentent aujourd'hui encore près de la moitié du chiffre d'affaires de l'une des principales sociétés d'éditions juridiques qui a fait le choix de maintenir ce support papier dans son offre. La mutation vers le « zéro papier » est en marche, clairement, mais elle est jusqu'ici plus lente que chez les avocats, par exemple. À ce stade de l'évolution, deux phénomènes se dégagent nettement :

– D'abord, le maintien du papier ne concerne pas tous les supports :

La presse juridique continue d'être plébiscitée dans son format papier. Les revues juridiques sont lues dans leur version papier par les notaires, qui souscrivent d'ailleurs souvent un abonnement à leur nom lorsqu'ils sont associés, et aussi par les collaborateurs, qui sont nombreux à s'y abonner, sur leurs deniers. Voilà un exemple d'attachement aux contenus que je ne connais pas à ce niveau dans d'autres professions. Même les notaires retraités maintiennent souvent leurs abonnements papier plusieurs années après leur départ de l'étude ! L'érosion – l'attrition disent les éditeurs – de la presse notariale papier est lente, de l'ordre de 3 à 7 % par an.

Les notaires interrogés sur les raisons de ce maintien l'expliquent par la paradoxale modernité de ce support : Légère, peu encombrante, la revue accompagne l'abonné lors de ses voyages professionnels, et bien souvent jusqu'à son domicile ou elle constitue « une lecture du dimanche soir » (sic).

Au-delà du plaisir qu'ils affirment tirer du feuilletage de leurs revues, et dont le numérique les priverait, les lecteurs mettent en avant le fait qu'un moteur de recherche, principal attrait des solutions documentaires numériques, ne présente aucun intérêt pour découvrir le dernier exemplaire d'une revue qu'ils aiment à parcourir, s'imprégnant des actualités et se promettant de revenir plus tard (lorsqu'un dossier se présentera) à la lecture des articles de fond.

Pour cette raison, les notaires tiennent absolument à ce que leurs revues préférées soient intégrées et bien indexées dans le moteur de recherche des portails en ligne

qui leurs sont proposés ; ils opèrent ainsi intuitivement une distinction entre l'usage informatif, immédiat, de leur revue papier, et sa fonction documentaire (accéder aux archives de ces périodiques par le biais d'un moteur de recherche), que seul permet le numérique.

- À l'inverse, la documentation traditionnelle (dont les encyclopédies sont le symbole) disparaît régulièrement des étagères de l'étude, le plus souvent au profit de solutions online. Les principales raisons de cette désaffection sont connues :

- difficulté de mise à jour (une encyclopédie qui n'est pas mise à jour est inutilisable, voire dangereuse ; les agents locaux chargés du classement se raréfient) ;
- difficulté à partager l'information (nombre de collections restent encore inaccessibles, confinées dans un bureau dont elles constituent un élément décoratif) ;
- coût important (multiplié par le nombre de collections requises pour couvrir le spectre grandissant des problématiques notariales).

- Ensuite, tous les notaires ne sont pas prêts à abandonner leurs habitudes de consultation « papier » : Le « gap générationnel » est ici très sensible. Les plus anciens des associés plaident souvent pour que ne soit pas supprimée entièrement la documentation papier.

Certains mettent en avant les habitudes de recherche héritées d'années de pratique, qui leur permettent de s'orienter dans une collection sans même recourir au sommaire ou à l'index, à la stupéfaction des jeunes collaborateurs ;

D'autres hésitent à mettre au rebut des collections qui représentent à leurs yeux un actif patrimonial de l'étude, entretenu par les prédécesseurs et qu'il serait sacrilège d'abandonner.

Existe-t-il une réelle demande des notaires de pouvoir consulter des revues, ou tout autre document juridique sur support électronique ? Ou les éditeurs ont-ils anticipé, créé ce besoin ?

Je ne reviens pas sur l'exception que constituent les revues notariales à courte périodicité, qui sont très majoritairement encore consultées dans leur version papier.

Pour le reste, c'est bien l'évolution des besoins documentaires qui a poussé les éditeurs à proposer des modes de lecture alternatifs à ces revues papier. Pour faire simple, on distingue trois grands types de supports électroniques pour les revues électroniques, qui répondent chacun à un besoin différent, dicté par la pratique des notaires :

- La mise en ligne du contenu d'une revue sur un outil de recherche en ligne. Disponible au format HTML (pas ou peu d'illustration, mise en page normalisée correspondant à celle du site qui l'héberge). L'avantage immédiat est que le contenu – peu valorisé – de la revue apparaît dans la liste de résultats du moteur de recherche. Selon le niveau de granularité retenu par l'éditeur pour la structuration, la liste de résultats fera apparaître la revue entière, l'article, ou le paragraphe pertinent.

- La mise à disposition en ligne, au format PDF « à plat », de tout ou partie d'une revue. Longtemps réclamée par les notaires habitués à la lecture de leurs revues papier, cette solution constitue un rétropédalage technologique, mais présente un indéniable confort de lecture. Illustrations, double ou triple colonnage favorisant la lecture rapide, charte graphique de la revue restituée... mais pas de recherche possible au sein du numéro !

- La revue « feuiltable en ligne ». Utilisant et enrichissant le fichier pdf de la revue (donc en conservant sa charte familière, ses couleurs et sa lisibilité « papier »), cette technologie bien éprouvée a de multiples avantages. Disponibles sur ordinateurs comme sur supports mobiles (tablettes et smartphones), elle permet de retrouver l'expérience de la revue papier dans un environnement numérique. Les versions les plus abouties des « lecteurs » qui affichent ces revues à l'écran offrent notamment des liens hypertexte permettant par exemple d'accéder d'un clic, depuis la couverture ou le sommaire, à l'article choisi.

Au-delà de la presse juridique, la possibilité qui est offerte aux notaires et leurs collaborateurs d'être connectés partout et à toute heure a eu deux incidences principales sur l'expression de leur besoin en matière documentaire :

- Elle a d'une part suscité un besoin d'information immédiate. Les éditeurs juridiques y ont répondu en créant des actus quotidiennes et des alertes, directement inspirées des sites de news grand public.

- Elle a d'autre part totalement modifié la perception qu'ont les professionnels du droit de la fraîcheur des contenus documentaires. Une information revêtue d'une date de mise à jour ancienne, autrefois tolérée sur support papier, quel qu'il soit (encyclopédie, ouvrage, revue), est devenue insupportable à l'utilisateur d'une solution documentaire numérique. Les éditeurs ont réagi à cette attente légitime, et intègrent désormais les nouveautés directement sur les outils numériques.

Pensez-vous qu'un jour il puisse n'exister qu'un seul et unique moteur de recherche regroupant tous les éditeurs juridiques et donnant un accès direct aux documents (Doctrinal Plus, en plus évolué) ?

Aujourd'hui je ne le crois pas. Le marché est concurrentiel et les lignes bougent fortement, la compétition nouvelle qui s'ouvre entre les éditeurs sera passionnante, au plus grand bénéfice des notaires.

- Dans ce contexte il est possible que quelques regroupements s'effectuent, mais je n'imagine pas qu'un acteur unique puisse un jour prendre le pas sur tous les autres, en les absorbant pour restituer leur contenu dans une interface normalisée.

- Je ne crois pas non plus qu'un agrégateur puisse donner accès, via abonnement et identifiant (« single sign-on ») uniques, à tous les services juridiques en ligne du marché.

En revanche, et puisque vous parlez de moteur de recherche unique, je crois que le notaire est un internaute comme les autres qui n'hésite pas à interroger Google de temps à autre.

Bénéficier de l'efficacité légendaire du meilleur moteur de recherche du monde, au risque d'obtenir une information juridique non qualifiée ? Nous travaillons sur cette problématique et dévoilerons bientôt un service innovant qui permet, depuis Google, d'accéder directement aux résultats disponibles directement dans notre base documentaire notariale !

Comme pour la musique, la consultation d'articles à l'unité est-elle envisagée ?

Cela existe déjà ! Voilà un exemple intéressant d'une demande forte émanant des juristes, entendue par certains éditeurs qui permettent de télécharger des documents en mode « paiement à la consultation ». L'intérêt est notamment pour un abonné

à un ensemble de contenus spécifiques (par exemple le droit notarial) de pouvoir accéder ponctuellement à une source relevant d'une gamme sans lien avec son activité habituelle, sans pour autant devoir souscrire – à grands frais – à la totalité des sources couvertes par l'éditeur.

Pourtant, ce type de service n'a jusqu'ici absolument pas trouvé son public. Pourquoi ?

Les outils documentaires online sont constitués de « briques » (article de revue, fascicule d'encyclopédie, notamment) que l'on peut effectivement consulter isolément. Mais outre le coût de ces achats à l'unité, les utilisateurs occasionnels observent bien souvent que les liens hypertextes qui permettraient de donner de la profondeur au document consulté ne sont pas accessibles – sauf à télécharger le document cité – ou que le texte (par hypothèse hors de leur sphère de compétence initiale) doit être complété par d'autres pour pouvoir être compris dans sa complexité. L'expérience de ce modèle est décevante pour l'utilisateur, et peu rentable pour l'éditeur au regard du montant des investissements technologiques qu'elle suppose.

La bonne solution réside certainement dans la possibilité d'ouvrir ponctuellement aux utilisateurs des plages de consultation, hors du spectre couvert par leur abonnement, pour pouvoir explorer pendant un temps défini la totalité des documents que leur recherche requiert. Des offres en ce sens seront bientôt présentées au notariat.

Le papier va-t-il disparaître dans l'édition et la presse juridiques ?

À terme – et encore une fois malgré l'intérêt persistant des notaires pour les revues papier, qui pourrait se maintenir encore – je ne vois pas ce qui pourrait sauver la documentation papier dans le cadre d'une utilisation professionnelle.

L'innovation technologique réduit chaque jour davantage les contraintes des outils numériques. Pertinence des moteurs de recherche, autonomie et confort d'utilisation accrues des supports mobiles, accès à des contenus audio et vidéo intégrés sont déjà des réalités.

Au delà, et dès demain, d'autres services à forte valeur ajoutée se profilent, qui augurent de la disparition programmée des supports traditionnels. Parmi ceux-ci, et pour finir en brossant quelques perspectives d'avenir, je citerai :

- La prise en compte automatique par la base documentaire en ligne, dès la connexion, des préférences et du profil des différents utilisateurs, qui permettra de dimensionner, pour chacun d'eux au sein d'une même étude, l'interface de recherche à leurs besoins particuliers : page d'accueil personnalisée, accès direct aux sources préférées, suggestions d'actualités en lien avec les dossiers traités, accès aux documents surlignés et annotés numériquement par les autres utilisateurs de la structure (permettant ainsi l'établissement et le suivi d'une « doctrine maison »), etc.

- L'interopérabilité entre les outils professionnels de production (en particulier les logiciels de rédaction d'acte) et la documentation juridique. Dans un écosystème numérique qui devra forcément s'ouvrir pour exister, des partenariats stratégiques se mettent en place entre certains acteurs du marché. Ils permettront bientôt au notaire de disposer de l'ensemble de la documentation juridique en lien non seulement avec

l'acte en cours de rédaction, mais aussi – grâce au recoupement avec les fichiers⁽¹⁰⁴⁾ clients et immeubles – avec la situation juridique de l'immeuble objet de l'opération, ou du statut personnel des parties à l'acte.

L'avenir de l'information notariale est au numérique, à nous de l'écrire ensemble !

➡ Paroles d'expert

Interview de Thierry Vachon

Notaire à Meudon (Hauts de Seine)

Chargé du groupe de travail sur le numérique pour l'UINL

Deux fois par an l'instance de réflexion de l'Union Internationale du Notariat Latin, qui s'appelle le Conseil Général, se réunit pour évoquer différents sujets qui concernent la profession et le thème mis à l'ordre du jour du dernier Conseil Général, qui s'est tenu à TBILISSI en Géorgie du 11 au 14 mai dernier, était la Blockchain. Donc l'UINL entre en phase de réflexion au sujet de la Blockchain.

On a parlé des Blockchain effectivement récemment en Géorgie puisque c'était un des thèmes traités à la demande du notariat Géorgien en matière de registre foncier. Ils ont aujourd'hui une expérimentation directement par le registre qui met en place des systèmes de Blockchain pour sécuriser les missions de certificats. Il n'y a pas que ce thème évidemment mais c'est un des sujets.

Je suis en charge du groupe de travail qui s'appelle « Nouvelles technologies » au sein de l'Union Internationale. C'est un groupe de travail qui a été créé sous une forme nouvelle pour la législature actuelle qui est de trois années, de 2017 à 2019. Il réunit normalement les 87 pays de l'Union. Tout le monde ne vient pas bien entendu à chaque fois mais à la première réunion il y avait 15 membres, il y en a eu 18 une autre fois, mais qui représentent les cinq continents. Étaient présents des pays européens, l'Amérique du Sud, l'Amérique du Nord avec le Québec, le Japon, un ou deux pays africains. C'est donc un sujet qui intéresse beaucoup de monde. On a consacré notre première séance de travail surtout à la détermination des sujets d'intérêt pour la profession. On a déterminé principalement trois sujets.

Le premier sujet est le notaire et l'authenticité face aux nouvelles technologies, qui est toute la problématique de savoir comment on va vivre notre métier dans les années à venir, comment est-ce qu'on va recevoir nos actes ? En France, c'est déjà très dématérialisé, mais ce n'est pas le cas dans tous les pays et surtout comment va-t-on répondre aux demandes des clients qui aujourd'hui vivent de plus en plus leur vie à travers les nouvelles technologies ; sur leurs smartphones ils peuvent faire des virements importants, comment va-t-on leur expliquer dans les années à venir, qu'il faut toujours venir chez le notaire ? L'acte à distance avec un face à face avec le notaire ? un face à face physique ? La technologie de l'acte à distance français permet d'évoluer un peu (vous avez vu comme moi que le premier acte a été

(104) Utilisation nécessairement et strictement conforme aux exigences de la CNIL des fichiers immeuble et client (qui appartiennent, faut-il encore le rappeler, au Notaire et non aux SSI !).

expérimenté). Je parle de face à face avec le notaire, parce que tout le monde est d'accord pour dire que le face à face est indispensable, mais est-ce qu'un jour le face à face ne sera plus physique mais par le canal d'une visioconférence qui sera suffisamment sécurisée pour qu'on soit sûrs qu'on a bien en face la bonne personne. C'est probablement un des grands débats des années à venir. Ça on y réfléchit, ça fait partie du premier axe de réflexion, qu'on va organiser autour de deux lignes d'actions : l'une qui est d'avoir un argumentaire de communication pour dire pourquoi si on impose le recours à un notaire ce n'est pas pour que ça se fasse à travers un smartphone et donc expliquer l'intérêt du face à face avec un notaire. Il faut expliquer pourquoi certains documents, lorsqu'ils exigent une forme notariée, ne sont pas des documents qu'on va simplement régulariser avec une signature électronique de qualité plus ou moins bonne et à travers une tablette ou un smartphone en faisant autre chose en même temps. L'autre ligne d'actions est d'avoir un certain nombre de pistes de réflexion sur comment s'adapter et donc la question de la présence physique du notaire. Il faut savoir qu'il y a des pays qui ont déjà commencé. Notamment la Géorgie qui admet que pour des procurations de gens de la diaspora, dans certaines conditions, d'identification ou autres, la procuration puisse être reçue à travers une visioconférence, avec quelques garanties autour. Il y a des garanties et c'est limité aux procurations. Il y a donc une réflexion pour faire des propositions pour s'adapter aux nouvelles technologies.

Le deuxième sujet est celui de la Blockchain, avec deux sous-thèmes assez classiques qui sont :

Les menaces que la Blockchain peut faire peser sur la profession. La principale menace ce sont les projets qui existent et qui se sont fait écho dans la presse, de supprimer les intermédiaires, le registre et le notaire. La Blockchain permettrait de supprimer le registre foncier, le notaire, tout va fonctionner tout seul. C'est évidemment une vision très simpliste. C'était d'ailleurs l'objet de notre forum à Tbilissi où je suis notamment intervenu pour rappeler au responsable du service foncier géorgien qui était présent que la Blockchain ne résolvait pas tout, qu'on ne pouvait pas tout faire rentrer dans une Blockchain, qu'un contrat de vente n'était pas forcément un smart contract qu'on pouvait faire signer de façon dématérialisée, qu'il y avait un contenu plus compliqué, qui méritait de la personnalisation et qu'il y avait beaucoup d'opérations qui n'allaient pas rentrer comme ça dans une Blockchain. Par exemple, une succession, comment fait-on rentrer un décès dans une Blockchain ? Il y a parfois des impossibilités conceptuelles et un rôle dévolu aux notaires qui dans un système de Blockchain disparaît complètement. La dimension conseil, vérification de la légalité du document, la dimension du devoir du notaire envers l'État dans la lutte contre le blanchiment, et l'éloignement justement. Tout ce qui rentre dans la Blockchain s'éloigne de l'État. Si on imagine un système de mutations immobilières sans registre foncier, c'est un système sans contrôle de l'État, sans contrôle de la lutte contre le blanchiment, sans contrôle de légalité. C'est tout un enjeu beaucoup plus large, aujourd'hui, d'évolution de notre société ou vous voyez que les grands groupes, Google, Apple, Facebook, Amazon, vont peut-être remplacer les États. Les groupes s'éloignent des États pour être moins régulés et s'approprient un certain nombre de domaines complets de notre vie sociale, en dehors de la zone d'influence des États.

L'autre axe de réflexion concernant la Blockchain est quelle utilité on peut trouver à la Blockchain pour le notariat. SNS, circulation...

Enfin le troisième sujet du groupe de réflexion est l'Intelligence Artificielle qui est un thème plus majeur que celui de la Blockchain, car très probablement on va s'apercevoir que la Blockchain n'est sans doute pas une réelle menace, du moins pas dans nos notariats assez avancés, occidentaux. Il est vrai que dans certains pays soit d'Afrique, soit d'Amérique du Sud où le rôle du notaire est très limité dans les mutations immobilières, c'est juste tamponner un document, la Blockchain est une menace. Tout ce qui se réduit à un rôle de certification est peut-être plus menacé par des systèmes de Blockchain. Après dans nos systèmes, beaucoup plus structurés, quel que soit le système, qu'il soit de type français ou de type allemand, bien qu'étant opposés, on s'aperçoit que le rôle du notaire est quand même essentiel. Les choses sont trop élaborées, trop structurées pour qu'on puisse les réduire à un système de Blockchain. On a pas de menace très forte sur notre profession ou sur notre système au-delà de notre profession, mais par contre l'Intelligence Artificielle pourrait, dans les années à venir, faire peser plus de risques parce qu'on peut imaginer avec l'Intelligence Artificielle, de venir contrôler la légalité, de venir contrôler un consentement, peut-être développer un contrat qui ne soit plus simplement un smart contract préétabli, mais un document plus élaboré, fait sur-mesure pour des clients et si on pense à nos logiciels il sont assez élaborés même s'ils ne sont pas de l'IA, car ils ne s'enrichissent pas de l'expérience, ils n'apprennent pas. L'IA pourrait avoir des conséquences beaucoup plus graves. Les avocats s'en inquiètent beaucoup, vous avez dû voir, il y a eu un certain nombre d'études qui ont été menées, de tests qui ont été faits ou certains programmes de conseils juridiques aux États-Unis ont des résultats bien meilleurs que les avocats. Une batterie de questions posées à travers un système d'IA pour la résolution de difficultés juridiques donne 90 % de bonnes réponses si elles sont traitées de façon informatique, alors que c'est 70 % de bonnes réponses si c'est traité par des avocats ! Si on mêle à l'Intelligence Artificielle une dose de Blockchain, ça peut à terme effectivement représenter une menace. Pour nous ce sera sans doute également des grandes sources d'amélioration de productivité, de notre relation avec les clients ... Comme toujours, ce sont des évolutions un peu ambivalentes.

Est-ce qu'on ne serait pas déjà en retard dans l'appropriation de l'IA ? Avant de se lancer dans quelque chose, il faut être conscient de ce dans quoi on se lance, il ne faut pas se laisser supplanter. Il ne faudrait pas démontrer que finalement notre partie « humaine » on peut s'en passer ! C'est dangereux. Ce point est probablement plus dangereux que les systèmes de Blockchain. La Blockchain, c'est un outil et si ça se trouve dans cinq ans ce sera complètement dépassé par une autre technologie.

Pour en revenir au Sceau Notarial de Sécurité,

Il y a deux réflexions sur la Blockchain : le registre foncier, pour certains pays où il y a des systèmes à développer, on pense à certains pays d'Afrique, on doit réfléchir avec d'autres groupes de travail, notamment celui sur le titrement ou celui de Lionel Galliez, sur les organisations internationales, il peut y avoir des initiatives intéressantes. L'UINL essaye de voir comment délivrer des titres de propriété sécurisés ; La Blockchain peut trouver une application lorsque des pays n'ont pas un système de registre foncier suffisamment efficace et on peut essayer de maîtriser ce type de solutions. Donc on peut trouver une solution pour ce type de problématique. L'autre problématique est de faire circuler des actes électroniques. Ce qui rejoint la question du SNS. Le SNS, vous l'avez dit est un petit peu démodé, j'en suis d'accord, d'un autre côté, ça répond à une réalité. Des confrères Marocains, par exemple, sont

demandeurs, car ils ont une problématique de faux. Ils reçoivent des actes qui viennent de France et qui sont des faux, soit parce qu'on a scanné des sceaux qui existent et qu'on a recollé sur des documents, soit avec des sceaux de notaires qui n'ont jamais existés fabriqué de toute pièce. Le SNS c'est déjà une première étape de lutte contre le faux. Ça améliore la qualité du support qui est présenté. En France ou dans des pays d'Europe on est assez peu touché par cette problématique du faux, parce qu'on a assez peu de difficultés, mais il y a des pays pour lesquels c'est une vraie préoccupation. Donc ça répond à une réalité. Il se peut donc qu'on développe avec le Maroc les échanges de documents avec le SNS. Le système suivant étant un système de Sceau Notarial de Sécurité digitalisé. C'est une réflexion qui est également en cours, qui peut s'orienter selon deux grands systèmes, celui du code de vérification sécurisé, une copie papier, ou électronique qui circule mais qui a un code qui permette de vérifier l'origine du document en se connectant à un serveur, en reprenant un peu la base du SNS avec un code de vérification, quelque soit sa forme, on peut imaginer un QR code, on peut imaginer un code de chiffrement quelconque qui permette de se connecter automatiquement à un serveur qui confirmerait que le document présenté émane bien de la personne en question et que ce document n'a pas été modifié. Donc vérification de l'origine, de la source, et de l'intégrité du document. L'autre solution serait de le faire par un système de Blockchain. Sachant que l'esprit de la Blockchain est plutôt d'avoir un système ouvert et on n'a pas fini notre réflexion sur le point de savoir si on peut faire une Blockchain, comme pour le Bitcoin, publique. Est-ce qu'il y a une logique pour nous à faire un système de Blockchain publique, alors que si on se place dans un système de vérification, on serait plus dans une Blockchain privée et on ne sait pas si alors c'est encore une Blockchain ou pas. Mais il y a une réflexion en cours. Il y a certainement quelque chose à faire pour la circulation des documents et l'authentification et la lutte contre le faux, c'est incontestable. C'est un vrai chantier qui rejoint certainement le zéro papier. Il y aura encore du papier, parce qu'il y a des pays qui ont encore besoin de papier, notamment à destination de l'administration, parce que entre notaires on arrivera peut-être à s'équiper, à créer des réseaux. Mais on aura l'occasion de faire circuler des copies authentiques dématérialisées, donc avec un système de vérification ou Blockchain, code de vérification sécurisé. C'était un des vœux du congrès de Paris de l'année dernière de développer des systèmes de vérification de l'origine et de l'intégrité des copies délivrées par les notaires.

Quel est l'accueil des pays vis-à-vis des nouvelles technologies ?

Tout d'abord on essaye de comprendre les nouvelles technologies. Il y a un certain nombre de critiques systémiques aussi, notamment sur les conséquences environnementales, en ce qui concerne la Blockchain. Est-ce qu'on va encourager un système qui finalement, parce qu'il duplique sur tout un tas de machines le même document pour vérifier son intégrité, consomme de l'énergie de façon considérable, alors que finalement on pourrait imaginer que si on pouvait faire référence vers un seul ordinateur qui certifie que le document émane bien de la personne et qu'il n'a pas été modifié, ce serait peut-être suffisant. Il y a aussi cette dimension là à prendre en compte. Je n'ai pas vu encore d'initiatives se développer ou de notariats l'appréhender. Pour l'instant on est plus sur le registre : est-ce que c'est une menace ou pas et notamment au niveau de la publicité foncière, puisque c'est là que régulièrement on voit des articles disant qu'il pourrait se faire des mutations immobilières sans notaire. La Suède a un système très différent, il n'y a pas de notaire en Suède. Ils sont en réflexion pour faire

évoluer leur registre foncier unique qui est au nord de Stockholm, mais c'est un système très simple. C'est-à-dire que lorsque vous faites une vente immobilière, vous remplissez un formulaire sur une page : ancien propriétaire, nouveau propriétaire, signatures de l'ancien et du nouveau propriétaires et deux témoins. Mais rien n'est vérifié, rien n'est certifié, pas de copie de pièces d'identité et on envoie ça au registre foncier qui opère la mutation. Ils n'ont pas spécialement de problème. Il y a deux ou trois cas de fraudes par an et l'État indemnise dans ce cas. Ils réfléchissent pour sécuriser ce document de transfert de le mettre sur une Blockchain. Par contre, la qualité du document quand il entre sur la Blockchain n'est pas vérifiée, la qualité du signataire du document, n'est pas vérifiée, quel niveau de sécurité ? Il reste beaucoup de questions en suspens. L'entrée dans le flux n'est pas garantie. Qu'est-ce qui atteste que le droit de propriété est bien établi ? qu'il n'y avait pas d'autre titulaire de droit ? La Blockchain paraît inadaptée pour des pays qui ont un système de publicité foncière élaboré. Mais quand le système est simpliste cela peut être envisagé. En Suède il n'y a pas de copropriété. On achète des maisons ou des coopératives, qui gèrent les immeubles, et qui sont des sociétés et donc le registre foncier ne gère pas les sociétés. Il n'y a ni volumétrie, ni copropriété. Le système n'est pas duplicable, ni en France, ni en Allemagne ou en Italie.

Aujourd'hui on est plus sur la tentative de compréhension, l'analyse des risques mais beaucoup de confrères reçoivent plus ça comme une sorte de menace sans trop savoir pourquoi, mais parce que ça a été présenté comme ça dans la presse.

Dans les pays de droits continental, on n'a pas encore vu de système de Blockchain qui se développait réellement. Il y a des tentatives de réflexion dans certains pays d'Afrique en matière de mutations immobilières, au Ghana. Dans des pays qui n'ont pas de cadastre, qui n'ont quasiment pas de système de publicité foncière, il y a des projets intégrant la technologie Blockchain. En Géorgie, ils ont une expérience de Blockchain, mais tout ce qu'ils mettent dans la Blockchain, ce sont des certificats de publication. Ils n'opèrent pas de publication foncière à travers un système de Blockchain, ils n'envoient pas de titre, ils mettent dans la Blockchain la mention de publication. Il y a un certificat de publication qui est délivré, qui dit que la vente a bien été enregistrée et c'est ce certificat qui est mis dans la Blockchain. Certainement parce qu'ils ont peur de voir les registres détruits ou falsifiés. On est dans des pays qui ont retrouvé la démocratie il n'y a pas si longtemps, on est dans des pays qui ont des situations politiques un peu instables. Il y a des problèmes d'archives notariales et de titres extrêmement importants en Crimée. Je pense qu'ils se rassurent en mettant les certificats que les mutations ont été enregistrées sur la Blockchain. Donc on est plus dans une logique de sur sécurité que dans une approche de système où on voudrait remplacer les mutations immobilières par un système exclusivement basé sur la Blockchain. En plus, en Géorgie, il n'y a pas de compétence réservée des notaires en matière de mutations immobilières.

Pourrait-on envisager des Blockchains avec d'autres professions ? Je pense, avec les diagnostiqueurs, mais aussi avec les banques, notamment pour les pouvoirs, puisqu'aujourd'hui on reçoit des pouvoirs avec des signatures scannées. Pour les certificats de compétence et les assurances des diagnostiqueurs, il faut faire attention aux durées de validité, mais effectivement, on pourrait envisager un système qui permette de vérifier que le document émane bien de la personne et que ce document n'a pas été falsifié. Donc oui peut-être ou bien on peut envisager un système de code de vérification.

Comment se positionnent les autres pays de l'UINL vis-à-vis de l'acte électronique ?

Pourriez-vous dresser un état comparatif succinct ? quels sont les pays qui tâtonnent, ceux qui avancent et ceux qui veulent y aller ?

On est incontestablement à la pointe pour avoir été les premiers.

Si vous voulez regarder dans le détail, je vous renvoie au site de l'UINL, dans les travaux du dernier congrès, dans le thème deux il y a les rapports. Il y a une vingtaine de rapports. On reste à la pointe, on est les plus gros utilisateurs. Il y a des pays aujourd'hui demandeurs d'une évolution vers l'acte sur support électronique. L'Italie, par exemple, a introduit cet instrument, il existe mais n'est pas encore très développé ; ils en font notamment en matière de sociétés. Un certain nombre de pays ont un système mixte ou ils obligent à ce que les actes soient dès leur signature munis d'une sorte de double électronique qui a la même valeur que le support papier, mais sans supprimer le support papier. C'est le cas de l'Estonie, par exemple, qui est un pays assez sensible aux nouvelles technologies. En Estonie les clients signent sur papier, mais l'acte a immédiatement son miroir électronique qui a la même valeur et qui sert de base pour toutes les publications dématérialisées. Certains pays ne sont pas vraiment intéressés. L'Allemagne dit clairement qu'elle n'est pas intéressée. Les documents circulent par voie dématérialisée. Ils ont un système équivalent à Télé@actes, ils envoient par voie dématérialisée les contrats de vente à publier au Livre Foncier, mais le document natif électronique, ils disent ne pas en avoir de besoin et ça ne correspond pas à une réalité pour eux. C'est une réalité ou bien une question de posture, je ne sais pas. Les espagnols restent extrêmement attachés au papier, on sent qu'il y a une défiance envers l'électronique, donc pour l'instant l'acte espagnol est signé sur un papier spécial, relié, déposé à la chambre des notaires. En Espagne, le rôle du notaire évolue, car ils ont bien compris que s'ils ne voulaient pas disparaître notamment en matière de vente immobilière, il allait falloir faire évoluer la profession. Et ça évolue plutôt favorablement, on commence à voir un peu plus de conseils, de vérifications... Mais une grande défiance envers l'électronique. Le Luxembourg est demandeur. Les notaires luxembourgeois s'intéressent au système français. Ils font beaucoup d'actes, ils ont une compétence très large notamment en matière de droit des sociétés. Notamment les questions de stockage leur paraissent très intéressantes. Le Québec est très intéressé aussi. Il y a des situations diverses et variées et pour l'instant on reste leader sur la question.

Vous qui rencontrez les pays membres de l'UINL et qui les entendez s'exprimer, certains pays rencontrent-ils des difficultés spécifiques que nous n'avons pas rencontrées ?

Avec la réglementation EIDAS tous les pays au sein de l'union européenne se retrouvent dans ces niveaux de reconnaissance et de qualification de signature et de preuve. Il y a des pays plus avancés, plus perméables. Il y a des réticences sociologiques en matière de protection des données personnelles. Ce n'est pas directement sur l'électronique, mais sur des sujets qui tournent autour. Les allemands et les français sont extrêmement sensibles. On a par exemple en ce moment une tentative d'interconnexion des registres de publicité foncière. La France et l'Allemagne se sont érigées contre ce projet et notamment au titre de la protection des données personnelles. On voit que pour certains, il est normal, et c'est tout le débat de l'open

data, qu'il y ait un maximum de données qui soient accessibles pour tous et on est dans un schéma de transparence où, si on a rien à cacher, on doit pouvoir tout mettre à disposition et donc on doit pouvoir interroger de n'importe quel pays tous les registres de tous les pays et pour d'autres pays, comme la France et l'Allemagne, qui sont très sensibles à la protection de la vie privée qui s'y opposent sauf si vous avez un intérêt légitime. En Allemagne, pour interroger le Livre Foncier, il faut justifier d'un intérêt légitime. En France, ce n'est pas le cas, mais on ne peut pas en une seule demande interroger l'ensemble de nos registres fonciers. On n'a jamais interconnecté tous nos registres. Nos 300 registres fonciers protègent en partie nos données personnelles. On ne peut pas faire une demande portant sur tous les registres. Il y a des différences d'approches sociologiques face au problème de la protection des données, de l'open data, de la big data, etc... même si on est tous aujourd'hui dépassés par les GAFA (Google, Apple, Facebook, Amazon). Ces sociétés ont constitué dans notre dos et sans rien nous demander des bases de données personnelles considérables et bien plus inquisitrices que de savoir si on tel ou tel individu possède un bien immobilier à tel ou tel endroit. Dans d'autres pays il n'y a pas forcément cette sensibilité ou cette politique de gestion des accès et de contrôle des données. En Estonie, il n'y a aucune notion de protection de la vie privée, et le notaire peut interroger directement toute une série de bases de données et a accès aux bases de données de la police, il peut accéder au fichier des passeports, des cartes d'identité ... etc. Il y a des pays où le notaire peut savoir si la personne a commis des infractions, et consulter directement le Casier. Ces pays ont des systèmes interconnectés. Souvent ce sont des pays qui sont passés d'un système de surveillance policière à outrance, et c'est le cas de l'Estonie, à un système très informatisé, très intégré, ce qui, pour eux, était un signe de progrès et ils ne se sont pas vraiment posé la question de la protection de la vie privée qui ne recouvrait pas de réalité. Chacun a son histoire.

De nombreux pays étaient représentés au Congrès de l'UINL à Paris, c'est une coopération qui fonctionne bien ?

La coopération entre les pays fonctionne plutôt bien. L'institution fonctionne. Elle a été très dynamique, le nombre de pays a considérablement augmenté depuis la chute des régimes communistes. Il y en a encore quelques pays qui frappent à la porte, on a le Liban qui devrait rentrer, l'Iran qui le demande, la Biélorussie qui est observateur. On a donc encore probablement 5 à 6 pays qui légitimement d'ici quelques années, après quelques modifications législatives, intégreront l'Union. On sera probablement assez rapidement 90 pays et à terme peut-être une centaine de pays qui, derrière des systèmes encore à parfaire ont quand même un droit continental avec un système de notaires. L'Institution fonctionne assez bien et est assez structurée, la difficulté est que la réalité des notariats recouvre une grande diversité derrière les professions. C'est différent avec les avocats : ils ont une organisation professionnelle moins structurée mais ils sont une profession plus unifiée : l'avocat défenseur et l'avocat conseil on le retrouve partout. Il y a un commun dénominateur plus important dans tous les pays. Le notariat et je ne parle même pas des champs de compétence des notaires qui va varier, recouvre des réalités extrêmement diverses dans son exercice professionnel, dans son organisation : les systèmes de nomination par exemple avec le système français de patrimonialité des offices même s'il est battu en brèche aujourd'hui, par rapport à d'autres pays où ce sont des concours, voire des concours pour un certain nombre d'années (des concours où vous êtes nommé pour 10 ans), il y a d'autres pays où le notaire est plus proche d'un magistrat, même si c'est un

professionnel libéral, car c'est une condition fondamentale pour faire partie de l'UINL. Il y a des réalités très diverses. Néanmoins, ça fonctionne, on se voit, on discute, mais lorsqu'il faut se déterminer, prendre des décisions importantes, on se heurte à des grandes diversités de systèmes, d'organisations, de réalités économiques, de situations nationales. Dans certains pays, en Amérique du Sud par exemple, il y a des notaires qui gagnent très bien leur vie, qui sont trop peu nombreux. Au Chili ou en Argentine, l'étude du notaire, c'est un rez-de-chaussée avec 20 ou 30 employés et ce sont des boxes, comme en Chine d'ailleurs. Il faut prendre un numéro. Ce sont des pays où, pour des questions de lutte contre la fraude, le moindre document doit être certifié, tamponné, signé. Bien sûr ce n'est pas cher mais il y a une masse considérable et le plus gros de l'activité du notaire c'est ça : certification de signature, certification de copies et autres. Là on peut se demander ce que ça va devenir face à des systèmes de Blockchain ou de certification centralisée où ces activités de certification sont certainement plus menacées. L'activité de rédaction des notaires est à l'étage de ces études mais ne représente pas la plus grosse partie de l'activité. Donc il y a des réalités très diverses. Ce travail de « tamponneur » représente beaucoup d'un point de vue économique et recouvre également une réalité : la lutte contre la fraude. Dans certains pays la fraude est monnaie courante et si le document n'est pas certifié on peut considérer que c'est un document falsifié.

VADEMECUM

ACTE À DISTANCE

Permet au travers d'une visioconférence de tenir un rendez-vous chez deux notaires éloignés en présence de leurs clients respectifs, et de recueillir les signatures.

ALERTE INFORMATIQUES

Outil informatique qui permet d'anticiper une échéance, une date et de gérer activement un dossier. L'alerte informatique est proposée par nos éditeurs de logiciel et une fois activée nous rappellera la tâche à réaliser.

ANSSI

Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information est un service à compétence nationale chargé de détecter et réagir au plus tôt en cas d'attaque informatique, de prévenir la menace par le développement d'une offre de produits de très haute sécurité, de jouer un rôle de conseil et de soutien aux administrations et aux opérateurs d'importance vitale, d'informer régulièrement le public sur les menaces.

BANQUE DE DONNÉES

Ensemble de données relatif à un domaine défini de connaissance et organisé pour être offert aux consultations des utilisateurs (exemple : le Portail des 5 CRIDON).

BIOMETRIE

Procédure d'identification de personne en fonction de caractéristiques biologiques, telles que les empreintes digitales, les traits du visage, etc...

BUREAU ÉTENDU

Écran à la disposition des clients permettant la visualisation de l'acte authentique électronique, le partage de notes, de documents...

CARLSON (LOI DE)

Principe selon lequel tout travail interrompu prendra plus de temps que s'il est exécuté en une seule fois.

CASQUE DE RÉALITÉ VIRTUELLE

Permet pour le Notaire négociateur de faire visiter un bien immobilier à ses clients sans qu'il n'ait à se déplacer.

CHARTRE INFORMATIQUE

C'est le document élaboré par une entreprise et dont le but est de délimiter les droits et obligations en matière d'utilisation du système d'information et de communication de ses collaborateurs.

Peut-être annexée au règlement intérieur.

Modèle téléchargeable sur le portail REAL (onglet GESTION OFFICE ⇒ Informatique TIC - Réseau REAL ⇒ Normes et réglementation).

CHIFFREMENT

Ou cryptage de données : est un système de protection informatique destiné à garantir l'intégrité et l'inviolabilité de données pendant leur transfert ou leur stockage.

CTI

Système permettant le couplage de la téléphonie et du système informatique : les fiches clients s'ouvrent automatiquement par reconnaissance du numéro de téléphone.

DATA ROOM

Ou chambre de données : espace de stockage d'un volume important d'informations à caractère généralement confidentiel, afin que certaines personnes autorisées puissent les consulter.

Est une solution de sécurisation et de partage d'un volume important d'informations à caractère confidentiel, dans le cadre d'une opération déterminée.

DECHET

La gestion des déchets est une nouvelle obligation environnementale pour les entreprises (Décret n° 2016-288 du 10 mars 2016).

DIGITALS IMMIGRANTS

Personnes nées ou élevées avant l'utilisation généralisée de la technologie numérique. Sont les aînés des « digital natives » qui restent habitués au format papier et qui doivent faire l'effort de se familiariser avec l'outil numérique.

DIGITALS NATIVES

Appelés aussi MILLENNIALS ou génération Y (lignes que trace le fil du baladeur sur leur torse) : population née entre 1980 et l'an 2000 et perçue comme ayant des caractéristiques sociologiques et comportementales propres. Nos collaborateurs d'aujourd'hui à la recherche d'un sens à leur action et à leur qualité de vie notamment dans le travail.

DOSSIER PARTAGE

Méthode de diffusion entre 2 ou plusieurs offices de pièces dématérialisées rattachées à un acte de manière à ce que tous les « partageants » puissent exploiter dans leur système informatique ces documents transmis.

DOUBLE ECRAN

Poste de travail équipé de deux écrans identiques, permet la rédaction d'un acte et la visualisation de documents en même temps.

DROIT À LA DÉCONNEXION

Instauré par l'article 55 de la loi travail du 8 août 2016 : droit pour le salarié de ne pas être joignable par son employeur en dehors de ses heures de travail. Conduit les entreprises à revoir leur organisation de travail : la frontière entre vie professionnelle et vie privée est floue (consultation de ses mails sur smartphone ...). Le droit à la déconnexion doit être discuté dans l'entreprise, et est stipulé dans la charte informatique (cf supra).

DROIT D'AUTEUR

La dématérialisation et la technologie du numérique poussent le législateur et le juge à s'adapter devant les atteintes au droit de la propriété intellectuelle (piratage/détournement ...).

DRONE

Permet au Notaire négociateur de mettre en valeur les biens à la vente en offrant des vues aériennes originales.

EISENHOWER (LOI D')

Tendance naturelle à donner la priorité à une tâche plus récente.

Il faut savoir distinguer l'important de l'urgent.

ESPACE CLIENT

Le client est acteur de son dossier : il participe à sa constitution (fiche remplie en ligne) et peut suivre l'évolution de son dossier.

FOXNOT

Plateforme collaborative lancée le 30 septembre 2017 et visant à améliorer la relation entre un notaire et son client dans le cadre d'une transaction immobilière, grâce à une interface numérique. Le client participe en ligne à la préparation de son acte et suit sa progression.

GED

Gestion Electronique des Documents : archivage informatique de toutes les pièces papier, après avoir été scannées, dénommées et classées.

GEDEUR

Qualification d'un nouveau poste au sein de nos offices : personnel en charge de gérer la dématérialisation des pièces : scannage / dénomination / classement / partage ...

HOFSPADTER (LOI D')

Principe selon lequel une tâche prend plus de temps que l'on n'imagine, tendance à sous-estimer le temps nécessaire à accomplir une mission.

INDEX DE COMPUTATION

Outil issu de la Programmation Neuro Linguistique (PNL) consistant en une grille de lecture distinguant 3 modes de fonctionnement : cognitif (je pense-je crois-je sais), émotionnel (je sens-je ressens) ; comportemental (je fais-verbos d'action-gestes-comportement).

ILLICH (LOI D')

Au-delà d'un certain seuil, l'efficacité humaine décroît, voire devient négative : au-delà d'un certain seuil de travail l'on devient improductif.

LABORIT (LOI DE)

Tendance à commencer par ce qui est facile, ce que l'on aime, ce qui prend peu de temps, ce que nous savons faire ... avant ce que nous n'aimons pas, ne savons pas faire, prend du temps.

LAKEIN (LOI DE)

Principe selon lequel la réflexion précède l'action.

LETTRE RECOMMANDEE ELECTRONIQUE

Service qui permet de transmettre des données entre les tiers par voie électronique, qui fournit des preuves concernant le traitement de données transmises, y compris la preuve de leur envoi, de leur réception et qui protège les données transmises contre les risques de perte, de vol, d'altération ou de toute modification non autorisée.

Les sociétés proposant ce service doivent respecter le référentiel de qualification eIDAS devant faire l'objet d'un décret pris en en Conseil d'État et devant transposer l'article 44 du règlement (UE) n° 910/2014, à ce jour (juillet 2017) non encore paru.

Les sociétés proposant le service d'envoi de recommandé dématérialisé ne peuvent donc être qualifiées et restent en cours de qualification.

MESSAGERIE ÉLECTRONIQUE

Ou courriel ... remplace le courrier papier de moins en moins utilisé.

Faire preuve de la plus grande vigilance lors de la réception de courriel de personnes inconnues, et s'interroger sur la nature des pièces jointes avant de les ouvrir (elles sont sources de virus).

Ne pas hésiter à mettre un courriel à la corbeille en cas de doute.

MICEN

Minutier Central Electronique des Notaires : permet l'établissement et la conservation des actes authentiques électroniques. Au 16 juin 2017 : 4.748.047 actes déposés.

MOT DE PASSE

Permet de protéger l'accès au poste de travail, aux applications. Devant le nombre croissant de piratages il est important d'y associer lettres, majuscules, minuscules, signes, chiffres ... Un mot de passe de 8 chiffres se « hacke » en 5 h 30.

MOTIVATION

Ensemble des facteurs déterminant l'action et le comportement d'un individu pour atteindre un objectif ou réaliser une activité. C'est la combinaison de l'ensemble des raisons conscientes ou non, collectives et individuelles, qui incitent l'individu à agir au sein d'une équipe.

MURPHY (LOI DE)

(ou loi de Lawyer): Principe selon lequel tout ce qui est susceptible de mal tourner tournera nécessairement mal (loi de « l'emmerdement maximal »).

MYNOTARY

Plateforme collaborative ouverte le 15 juin 2016, qui a vocation à digitaliser le compromis de vente et alléger le processus d'élaboration du contrat, avec trois axes : permettre la co-construction du dossier de vente immobilière entre les multiples intervenants (vendeur/acquéreur/notaire/agent immobilier ...), collecter et centraliser l'ensemble des pièces nécessaires à la rédaction d'un compromis de vente, fabriquer un modèle de compromis qui peut être aménagé.

NoNu MARTIN

NOTaire NUMérique MARTIN : Le nouvel assistant Notarial doté d'intelligence artificielle et qui sera en capacité de faire toutes les recherches et d'apporter une réponse aux diverses questions qui lui seront posées.

NOTAVIZ

Plateforme développée par le Conseil Supérieur du Notariat proposant des services en ligne et conçue pour apporter un premier niveau de réponse aux questions pratiques que se posent les internautes.

OSCAR

Outil de comptabilité analytique mis en place par le Conseil Supérieur du Notariat pour chaque Notaire et accessible depuis le portail REAL.

PARETO (LOI DE)

Le principe de Pareto, aussi appelé loi de Pareto, principe des 80-20 ou encore loi des 80-20, est un phénomène empirique constaté dans certains domaines : environ 80 % des effets sont le produit de 20 % des causes.

PARKINSON (LOI DE)

La nature ayant horreur du vide ... plus nous avons de temps disponible plus nous mettons du temps pour réaliser une tâche.

PC HYBRIDE

PC dont le clavier est détachable plus souple à l'usage qu'une tablette.

PLAN DE NOMMAGE

Normalisation de la désignation des pièces numérisées avec pour double objectif : appellation unique pour tous les Notaires de France et compréhension aisée pour nos clients.

PLAN NATIONAL D'ACTION

Ou P.N.A. : initiative du Conseil Supérieur du Notariat poursuivant un double objectif : apporter une réponse à la loi Macron mais aussi et surtout accompagner et adapter nos offices aux mutations de la société. Comporte un volet « ZERO PAPIER ».

PLATEFORME COLLABORATIVE

Espace de travail virtuel qui centralise tous les outils liés à la **conduite d'un projet**, la **gestion des connaissances** ou au fonctionnement d'une organisation et les met à disposition des acteurs (cf FoxNot - MyNotary).

POLITIQUE DE SÉCURITÉ

Ensemble des mesures mises en œuvre dans l'entreprise et visant à diminuer le risque de piratage : moyens techniques, procédures, comportements ...

POST-IT

Remplace le pense-bête autocollant de couleur par l'affichage sur l'écran de votre ordinateur d'un post-it dématérialisé.

PRISME OFFICE

Solution de création de site internet proposée par Média Not filiale de l'ADSN pour que chaque office soit présent sur le Web et puisse communiquer avec ses clients.

RÈGLEMENT EIDAS

Concerne principalement les organismes du secteur public et les prestataires de services de confiance établis sur le territoire de l'Union européenne. Il instaure un cadre européen en matière d'identification électronique et de services de confiance, afin de faciliter l'émergence du marché unique numérique. Il couvre notamment le sujet de la signature électronique.

RÉSISTANCE AU CHANGEMENT

Changer ses habitudes au travail n'est pas aisé, exprime une position de refus ou une manifestation de réaction face à un changement.

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES

Ou R.S.E. : concept dans lequel les entreprises intègrent les préoccupations sociales, environnementales, et économiques dans leurs activités et dans leurs interactions avec leurs parties prenantes sur une base volontaire.

SCANNER

Remplace l'imprimante, permet de numériser, dénommer, classer les documents papier pour les classer dans le dossier informatique et les annexer à l'acte authentique électronique.

SCEAU NOTARIAL DE SECURITE

Conçu par l'Union Internationale du Notariat il permet la circulation sécurisée des actes notariés papier ; et apporte la garantie quant à l'origine et l'intégrité matérielles des actes.

TELETRAVAIL

Nouvelle forme d'organisation du travail permise par les nouvelles technologies. Peut-être régulier ou occasionnel et comporte de nombreux avantages pour l'employeur et le salarié. Doit reposer sur une relation de confiance.

VNI

Vente Immobilière Notariale Interactive, rebaptisée Immo-interactif est un système d'appel d'offre notarial qui utilise internet comme une véritable salle des marchés interactive pour mettre en concurrence les acquéreurs potentiels et recevoir des offres à la hausse.

VISIOCONFERENCE

Moyen de communication visuel, peut être réalisée par plusieurs personnes sur des sites différents. Evite les déplacements.

WATSON

Watson est un programme informatique d'intelligence artificielle conçu par IBM dans le but de répondre à des questions formulées en langage naturel.

Watson a participé en février 2011 à trois manches du jeu télévisé Jeopardy au terme desquelles il a remporté le jeu.

Depuis WATSON s'est déployé dans le monde sportif (Roland Garros), des langues (traduction instantanée) et de la santé (diagnostic médical).

WIFI

Contraction de l'anglais « *Wireless Fidelity* » désigne un protocole de communication sans fil fonctionnant avec des ondes radio et permettant de relier des équipements informatiques et de téléphonie mobile dans un réseau sans fil.

Peut être mis à disposition des clients dans nos études, mais doit être dissocié de notre réseau « métier » et la borne d'accès doit être sécurisée.

Dangerosité des réseaux WIFI publics (aéroport / gare / centre commercial ...).

Remerciements

Nous remercions chaleureusement nos fidèles partenaires qui nous accordent, sans faille, leur confiance et leur soutien depuis de nombreuses années et, sans qui, notre congrès n'aurait pas pu voir le jour.

- ELAN / LA CAISSE DES DÉPÔTS
- LE CRÉDIT AGRICOLE SA
- LE GROUPE UNOFI - Union Notariale Financière
- LE GROUPE LA SÉCURITE NOUVELLE
- Archives Généalogiques ANDRIVEAU
- AR24, la lettre recommandée électronique
- Cabinet Généalogique PIERSON
- Éditions FRANCIS LEFEBVRE
- Étude Généalogique ADD & ASSOCIÉS
- Étude Généalogique COUTOT-ROEHRIG
- Étude Généalogique TRANCHANT
- ECO'NOT - imprimeur
- FIDUCIAL - SII et expertise comptable
- GENAPI SII
- LEXIS NEXIS SA
- SARF - société accréditée de représentation fiscale

Ainsi que :

- LE CONSEIL SUPÉRIEUR DU NOTARIAT.
- LES CHAMBRES des NOTAIRES et notamment celles de Franche-Comté et de Corse du sud.
- Les CONSEILS RÉGIONAUX des Notaires et notamment celui de la Cour d'Appel de Nîmes.

Qui soutiennent fidèlement notre action.

TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos	3
PARTIE - Préambule	9
TITRE I - Le changement	10
Sous-titre I - Définitions	10
Chapitre I - Définition du changement	10
Chapitre II - Définition de l'homéostasie	11
Chapitre III - La confiance	11
Chapitre IV - Quelques citations et un peu d'humour	12
Sous-titre II - La résistance au changement	13
Chapitre I - Une saine réaction	14
Chapitre II - La violence du changement	16
TITRE II - Le notaire dans son rôle de manager	18
Sous-titre I - Le manager et le changement	18
Sous-titre II - Les éléments indispensables au changement	19
Sous-titre III - Être OK dans le chaos management	20
Sous-titre IV - La motivation intrinsèque et extrinsèque	22
Sous-titre V - La vision	24
Sous-titre VI - Changement en mode projet	26
TITRE III - Les valeurs	30
TITRE IV - Le cerveau	34
Sous-titre I - Le cerveau du client et le nôtre	34
Sous-titre II - L'index de computation	39
Sous-titre III - Les lois du temps	41
Sous-titre IV - Se connaître et se reconnaître	44
Sous-titre V - Qui a piqué mon fromage ?	45

TITRE V - Témoignages	47
Chapitre I - À l'intérieur du notariat	47
Chapitre II - À l'extérieur du notariat	49
Section I - Les partenaires du notariat	49
Section II - Un médecin	49
PARTIE 1 - Notaire 3.0 et sa relation avec les technologies	53
TITRE I - Propos introductifs	54
Sous-titre I - Le notaire, simple rédacteur d'actes sur support papier ?	54
Sous-titre II - Le zéro papier : un projet d'entreprise ?	55
Sous-titre III - Le notaire 3.0 ou le notaire augmenté	56
Sous-titre IV - Le rôle du client	57
Sous-titre V - L'enjeu du développement durable	57
Chapitre I - Zéro papier : zéro déchet ?	58
Section I - L'empreinte écologique de l'entreprise notariale	60
Section II - Une démarche proactive et participative	66
Sous-titre VI - Le plan national d'action	71
TITRE II - De nouveaux outils	73
Chapitre I - Liste non exhaustive des outils technologiques (La diversité technologique)	74
Section I - Indispensables au notaire	74
Sous-section I - Le poste de travail avec double écran	74
Sous-section II - Le scanner	77
Sous-section III - L'acte authentique électronique	80
Sous-section IV - Le Smartphone	82
Sous-section V - La Visioconférence	83
Sous-section VI - Plan de nommage des pièces numérisées ...	86
Sous-section VII - L'acte à distance	87
Sous-section VIII - NoNu - La nouvelle machine	94
Section II - Utiles aux clients	95
Sous-section I - Le site internet	95
Sous-section II - Les réseaux sociaux	99
Chapitre II - La sécurité technologique	100
Section I - Cadre légal	100
Sous-section I - De la dématérialisation	100
Sous-section II - L'identification électronique	101
Sous-section III - La protection des données	102
Section II - Cadre professionnel	106

Sous-section I - Le cadre technologique	106
TITRE III - Un nouveau métier	113
Chapitre I - Les transformations observées	113
Section I - Évolution de la relation client	113
Sous-section I - La constitution du dossier	116
Sous-section II - La signature de l'acte	121
Sous-section III - La négociation immobilière	127
Section II - Transformation postes comptabilité et formalité	131
Sous-section I - Le poste comptabilité	131
Sous-section II - Le poste formalités	132
Chapitre II - Les adaptations souhaitables	134
Section I - Nouvelles formations	134
Sous-section I - L'enseignement notarial	135
Sous-section II - Le droit d'auteur à l'épreuve du numérique	137
Section II - Nouvelles documentations	140
Sous-section I - Documentation et ressources juridiques	140
Sous-section II - Gestion des ressources juridiques	141
PARTIE 2 - Le notaire 3.0 et sa relation aux autres	143
TITRE I - Relations au sein de l'Office	145
Chapitre I - Relations avec le client	145
Section I - Gestion exclusive par le notaire	146
Sous-section I - La collecte des données	146
Sous-section II - L'optimisation du suivi des dossiers	147
Sous-section III - L'optimisation de l'accueil	148
Sous-section IV - Le retour au cœur du métier pour le notaire	149
Sous-section V - Mais qu'en pensent véritablement nos clients ?	150
Section II - Gestion participative avec le client	150
Sous-section I - L'exemple de MyNotary	150
Sous-section II - L'intervention du client dans sa fiche	151
Chapitre II - Relations avec les salariés	151
Section I - Réglementation de l'Outil informatique	152
Sous-section I - Utilisation de l'outil informatique : internet et messagerie	152
Sous-section II - Utilisation de l'outil informatique : accès aux dossiers contenus dans le poste informatique	153
Sous-section III - Moyens de contrôle des employeurs	155

Sous-section IV - Le télétravail	156
Sous-section V - Charte informatique	158
Section II - Protection du salarié	161
Sous-section I - Droit à la déconnexion	161
Sous-section II - Les règles à respecter par l'employeur au moment du recrutement	164
Sous-section III - Les règles à respecter par l'employeur pendant l'exécution du contrat de travail	164
TITRE II - Relations à l'extérieur de l'Office	165
Chapitre I - Relations avec la profession	165
Section I - Relations avec les confrères	165
Sous-section I - Au niveau international - Le sceau notarial de sécurité (SNS)	165
Sous-section II - Au niveau national	168
Section II - Relations avec les instances	168
Chapitre II - Relations avec les partenaires	169
Section I - Service public	170
Sous-section I - La DGFIP	170
Sous-section II - Le service central d'état-civil - COMEDEC	171
Sous-section III - Le casier judiciaire	172
Section II - Service privé	172
Sous-section I - Le CSN et l'ADSN	172
Sous-section II - Les Généalogistes - Les Géomètres Experts - Les diagnostiqueurs	173
Sous-section III - Les prestataires d'envoi de recommandés électroniques	174
Conclusion/Annexe	175
Vademecum	247

CHAQUE PATRIMOINE EST UNIQUE



© Illustration : Steve Scott, colagene.com

VOUS N'ÊTES PAS UN NUMÉRO DU REGISTRE DU COMMERCE !

Votre notaire et les spécialistes de l'Union notariale financière analysent votre situation professionnelle, répondent à vos objectifs par des solutions juridiques et financières sur-mesure. Les collaborateurs des 16 directions régionales assurent ce service de proximité avec votre notaire. N'hésitez pas à les contacter.

UNOFI.FR

UNOFI