



#### 1. INTRODUCTION

## 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES

- 2.1. La profession récolte les bénéfices de son appétence historique pour la technologie
- 2.2. L'impératif d'innovation
- 2.3. Vers la fin d'un cycle?

#### 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE

- 3.1. Prévoir et organiser l'innovation
- 3.2. Identifier les outils les plus appropriés à vos besoins stratégiques
- 3.3. Anticiper de possibles barrières

## 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS

- 4.1. Réorganisation opérationnelle et relais de croissance
- 4.2. Comment gérer des besoins de plus en plus complexes ?

TABLE DES MATIÈRES

### 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT

- 5.1. Mesurer proactivement la satisfaction client
- 5.2. Penser en termes d'expérience client
- 5.3. Optimiser la gestion des relations grâce au numérique
- 5.4. Réfléchir à un usage plus poussé des données clients

#### 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030

#### 7. CONCLUSION

#### 8. ANNEXES

Annexes I : Participants à l'étude qualitative

Annexe II : Glossaire

Annexe III : Étude quantitative

Annexe IV : Étude quantitative – démographie



TABLE DES MATIÈRES









# Une profession en mouvement:

Profiter de la dynamique collective en cultivant sa différenciation/ proposition de valeur



- 1. INTRODUCTION
- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES



Missir Compens

Chers clients, chers partenaires,

Je suis très heureux de vous présenter notre nouvelle étude européenne sur l'innovation dans le secteur juridique, née du dialogue soutenu que nous avons à cœur d'entretenir avec nos clients dans l'ensemble des pays où opère le groupe Lefebvre Sarrut, et de la démarche que nous prônons, grâce à notre connaissance de vos métiers.

L'engagement du groupe Lefebvre Sarrut en matière d'innovation n'est pas nouveau, il fait partie de notre ADN. Leader européen de l'économie de la connaissance dédiée aux professions juridiques, fiscales et réglementaires, nous ambitionnons de continuer plus que jamais à travailler main dans la main avec vous pour anticiper vos besoins et toujours mieux y répondre.

Notre groupe possède une combinaison unique de données inestimable, une technologie intuitive et des services de formation sur mesure adaptés à vos métiers pour améliorer vos performances et aider à vous offrir la meilleure qualité de service à vos propres clients.

J'espère que notre étude sera pour vous source d'inspiration.

Avec le groupe Lefebvre Sarrut, soyez assurés d'avoir à vos côtés un partenaire de l'économie du savoir, clairement engagé à innover afin de rendre l'écosystème professionnel dans lequel nous nous inscrivons plus sûr, plus simple et plus efficace.

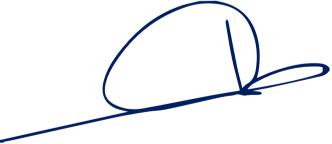
Olivier Campenon, President ELS Group





- 1. INTRODUCTION
- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES







La crainte de la profession – pourtant pionnière en ce domaine – de se voir dépassée, ringardisée, uberisée par le recours à des technologies perçues d'abord comme une menace (Intelligence artificielle, Blockchain en particulier) la précipite depuis quelques mois dans une quête frénétique de connaissance et d'appropriation de ces promesses numériques.

Face à une offre pléthorique d'innovations qui toutes prédisent de substantiels gains de productivité et une relation client réinventée, les notaires de la startup nation peinent souvent à distinguer l'accessoire du principal, le coup opportun de la stratégie de développement.

Il fallait donc, dans ce tourbillon, prendre le temps d'une respiration et mesurer les enjeux, les besoins comme les outils, pour vous proposer une première analyse.

C'est dans cette optique que le Groupe Lefebvre Sarrut a lancé au niveau européen une ambitieuse étude consacrée à l'innovation dans les professions du droit et du chiffre. Les Éditions Francis Lefebvre Notaires l'ont menée auprès des Notaires de France, et ont collecté un ensemble de données précieuses qui permettent d'établir un constat documenté de l'existant et des tendances technologiques comme organisationnelles. De quoi esquisser les premières perspectives, et quelques recommandations.

Nous nous sommes pour ce faire également appuyés sur cinq experts, dont les témoignages ponctuent ce rapport. Ils lui donnent un ancrage dans le quotidien des Études dont l'exposé des seuls chiffres de notre enquête n'aurait pu rendre compte qu'imparfaitement. Qu'ils en soient ici chaleureusement remerciés.

Au-delà de cette photographie, notre souhait est de décrypter les dynamiques qui sous-tendent l'innovation dans le Notariat. Notre ambition est donc pour l'avenir de renouveler cette étude qui rend compte de l'évolution de votre profession, toujours en mouvement.

Bonne lecture!

Vincent Toussaint, Directeur des Éditions Francis Lefebyre Notaires





## INTRODUCTION

1

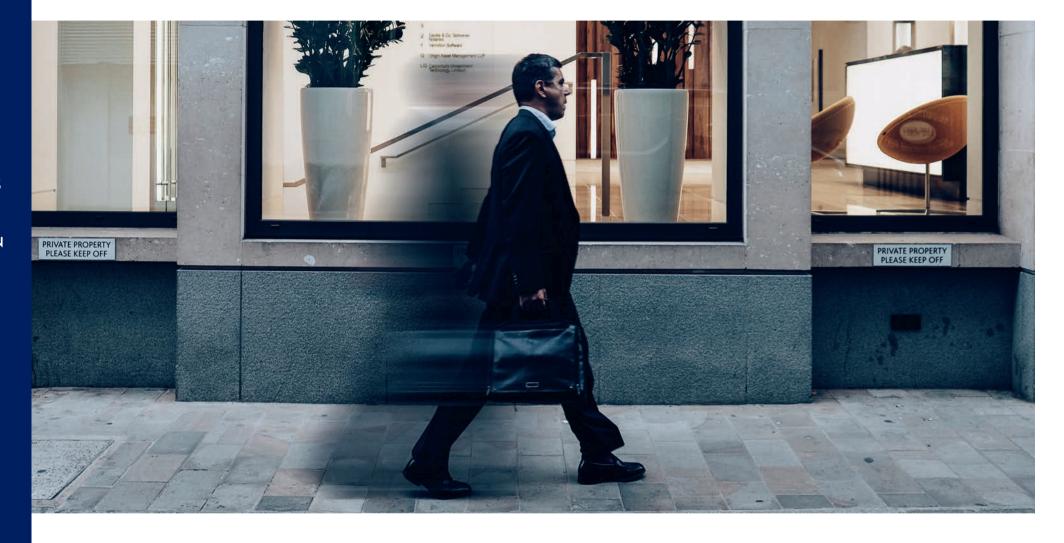


#### 1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES

## மி

## 1. Introduction



Quel est l'état de l'innovation au sein du notariat en France en 2018-2019 ? Cet instantané a été construit sur des témoignages qualitatifs et quantitatifs essentiellement récoltés auprès de vous, notaires. Par des aller-retours entre la situation générale et les expériences particulières, il vise à enrichir la réflexion de chacun sur l'évolution de sa pratique, selon ses propres besoins.

Chaque office notarial est le produit d'une histoire qui lui est propre ; son futur sera certainement influencé par la personnalité de son ou ses notaires, ainsi que par les spécificités du territoire dans lequel il s'enracine.

Les experts consultés ont un trait commun : tous ces témoins sont des acteurs engagés, à leur niveau, à leur rythme, dans la transformation de la profession. Sans verser dans un optimisme béat ou dans une vénération superficielle de la technologie, nous mettons en relief perspectives et bonnes pratiques, sans éluder les questions et frustrations lorsqu'elles surviennent.

Cette étude s'inscrit dans une série de recherches et d'analyses concomitantes



1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES

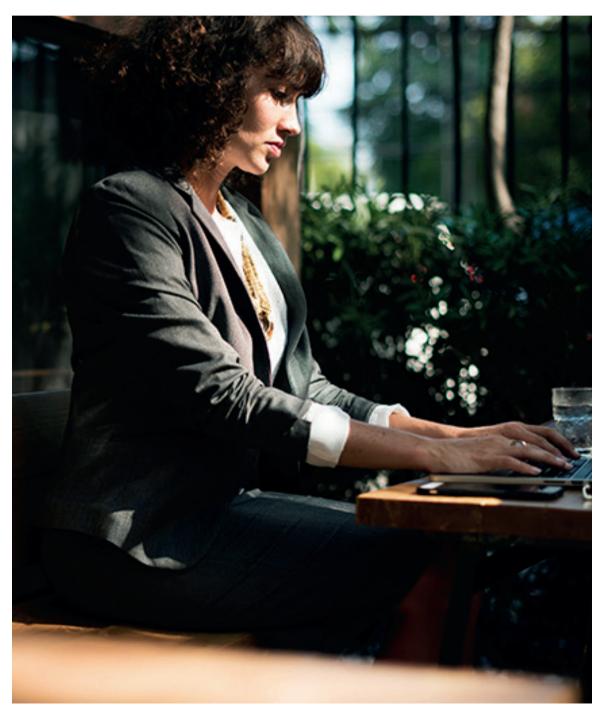
portant sur d'autres professions du chiffre et du droit, et commissionnées par le groupe Lefebvre Sarrut : les avocats, les directions juridiques et directions de ressources humaines, et les experts-comptables. Le groupe vient par ailleurs de signer d'autres analyses en Espagne (avocats) et aux Pays-Bas (avocats et experts fiscaux). Cet ensemble de contributions minutieuses documente l'état de l'art de l'innovation dans ces professions si proches, qui se transforment en parallèle.

Impulsé par le politique, soutenu par les instances ordinales, ce chemin de transformation n'en demeure pas moins profondément unique et personnel. Lorsqu'Olivier Geffroy, Secrétaire Général du Groupe Monassier, affirme qu'il "ne rencontre pas un notaire aujourd'hui qui ne s'interroge pas sur la manière dont il exerce sa profession, et surtout comment il va le faire dans les prochaines années", il pointe en creux le besoin de matière pour faire le lien entre les progrès collectifs des dernières années, les poncifs sur la faible proactivité des notaires en matière d'innovation, et le partage d'expériences pratiques. Pour accompagner ce questionnement, nous mettrons en relief des voies possibles pour se différencier et préserver -voire faire croître- son activité.

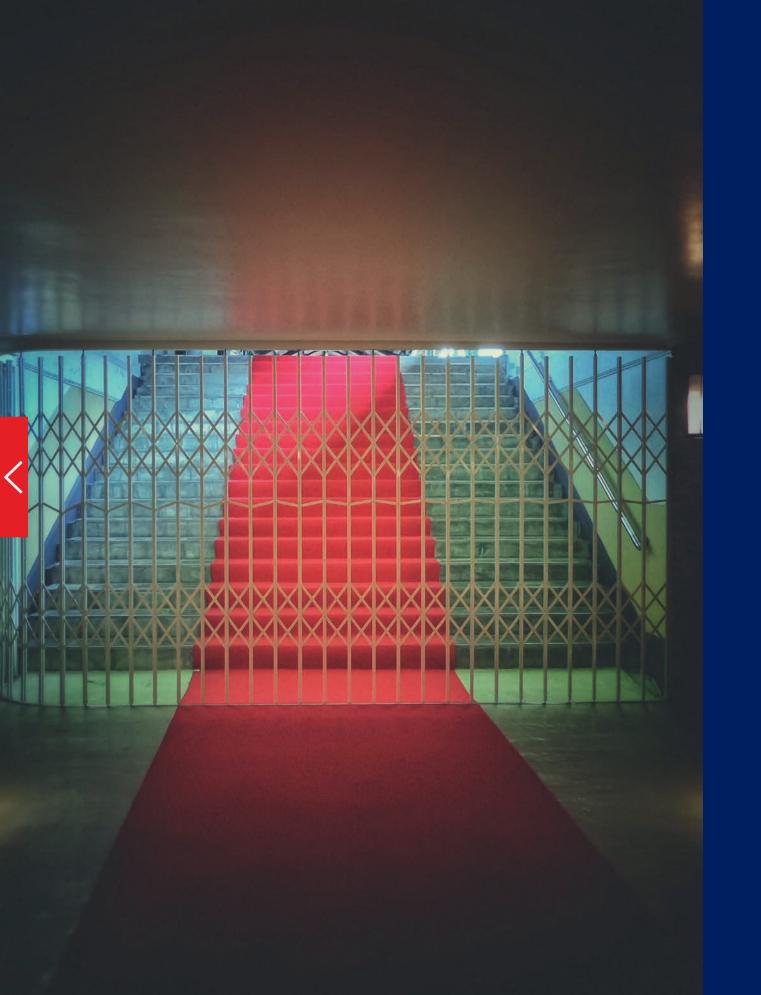
La profession a effectué un saut dans le digital très impressionnant, qui a permis la modernisation de son cœur de métier. De cette observation d'une corporation en mouvement, nous souhaitons livrer des clés pour inspirer et soutenir davantage de notaires s'engageant dans

la dynamique de la transformation. Notre tour d'horizon des principaux outils et leviers – technologiques, mais aussi humains et organisationnels, résonne des voix de ses contributeurs. Nous espérons que votre voix se mêle à cet échange.









## UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES

1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES

## 쉾

# 2. Un cœur de métier moderne face à de nouvelles contraintes



Le poids économique du notariat parmi les professions du droit en France est indéniable. La profession a crû au cours des 15 dernières années, établissant chaque année plus de 4 millions d'actes authentiques (et plus de 320 000 déclarations de succession), et traitant plus de 600 milliards d'euros de capitaux, pour un chiffre d'affaires de 7,5 milliards d'euros.

Recomposition et internationalisation des structures familiales, fluidité des carrières, des lieux et modes de travail, besoin de sécurisation des

#### Le notariat en France

- 13.292 notaires, dont 7 602 exercent sous la forme associée au sein de 3 550 sociétés.
- 6 189 offices, plus 1 356 bureaux annexes, soit 7 545 points de réception sur tout le territoire.
- Plus de 57 000 salariés, ce qui porte, en ajoutant les notaires, à plus de 70 000 le nombre de personnes travaillant dans les offices.

Données au 1er janvier 2019. Source : CSN

1. INTRODUCTION

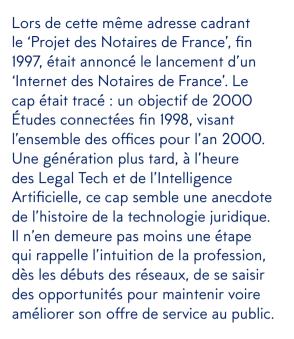
2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES

- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ
  DE VOÛTE DE L'OFFICE
  NOTARIAL DE 2020 ET 2030
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES

transactions, des cycles commerciaux, inflation de la production de normes et de règlementations... Les besoins de sécurisation et de conseil deviennent en parallèle plus complexes. La 'course folle' ne date pas d'hier, en témoignent les mots d'Alain Lambert.

"Nous assistons à une course folle entre les puissances de marché qui veulent imposer leur loi et les États impuissants qui n'offrent comme riposte qu'une prolifération de textes soi-disant protecteurs du consommateur mais qui, au total, les pénalisent. Le service public notarial de France (aujourd'hui) et d'Europe (demain) doit offrir une alternative de conciliation à cette course infernale et proposer des cadres solides d'équilibre des conventions qui rétablissent la liberté contractuelle dans un monde juridique sécurisé."

(Alain Lambert, 19971)

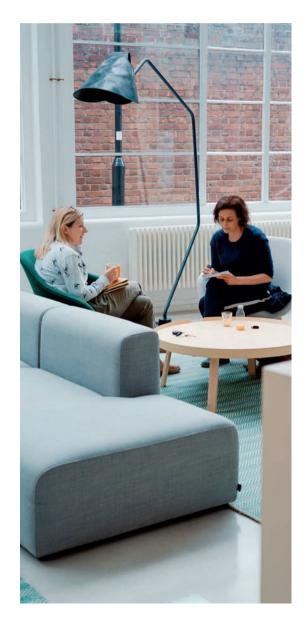


"Loin des visions fausses, anciennes, le métier de notaire est extraordinairement moderne dans les outils qu'il utilise. Les différents fichiers mis en place par la profession, les passerelles avec les administrations d'État sont des outils redoutablement efficaces, qui améliorent considérablement à la fois la manière de travailler et l'organisation dans l'office, mais aussi la relation qu'on a aux clients."

(Olivier Geffroy)

#### 2.1. LA PROFESSION RÉCOLTE LES BÉNÉFICES DE SON APPÉTENCE HISTORIQUE POUR LA TECHNOLOGIE

Partis tôt à la conquête du numérique et progressant au fur et à mesure que ces espaces nouveaux s'ouvraient, les notaires se sont dotés au sein de leurs instances de structures qui permettent le développement de solutions pour l'ensemble de la profession.





<sup>&</sup>lt;sup>1.</sup> Discours du Président du Conseil Supérieur du Notariat Alain Lambert, Assemblée de Liaison des Notaires de France, 1<sup>er</sup> décembre 1997.

"Des investissements très

profession et portent leurs

fruits. Plusieurs exemples

ont été le produit de

temps, de moyens, de

matériels et d'hommes.

c'est l'acte électronique

à distance. Aujourd'hui

sur des tablettes. Cela

représente des années

extrêmement satisfaisant

pour nos clients. Un autre

investies sur ce sujet,

exemple: 'Télé@ctes'

est un partenariat avec

la DGFIP. Aujourd'hui

actes dans les registres

officiels de l'Etat de façon

(Bertrand Savouré)

nous publions nos

dématérialisée."

et aujourd'hui c'est

et ont abouti à des vraies

réussites. Le plus frappant

on signe numériquement,

l'investissement de

lourds sont faits dans la

O. PRÉFACE

1. INTRODUCTION

2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE **NOUVELLES CONTRAINTES** 

3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE

4. DES MODÈLES DE **DÉVELOPPEMENT ET** D'ORGANISATION **INNOVANTS** 

5. L'EXPÉRIENCE ET LA **RELATION CLIENT, UN** IMPÉRATIF STRATÉGIQUE **PERMANENT** 

6. LES TALENTS. CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE **NOTARIAL DE 2020 - ET 2030** 

7. CONCLUSION

8. ANNEXES

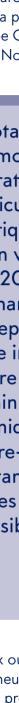
Ce modèle unique favorise la mise en place de pratiques nouvelles, les économies d'échelle et le financement de l'innovation technologique. En

2016, Jean-Marc Sauvé rappelait les avancées de la profession à l'occasion de l'Assemblée Générale du Conseil Supérieur du Notariat :

> "Les notaires, eux aussi, ont su moderniser leurs pratiques avec, en particulier, l'acte authentique électronique, entré en vigueur le 1er février 2006 - il y a maintenant dix anset qui repose sur un système innovant de signature électronique et un minutier central électronique -sorte de coffre- fort virtuel présentant toutes les garanties de sécurité et d'accessibilité."

> > (Jean-Marc Sauvé<sup>2</sup>)

De nombreux outils sont largement déployés à l'heure actuelle (voir encadré), qui procèdent et découlent de la volonté des instances d'équiper la profession avec une série d'outils communs.



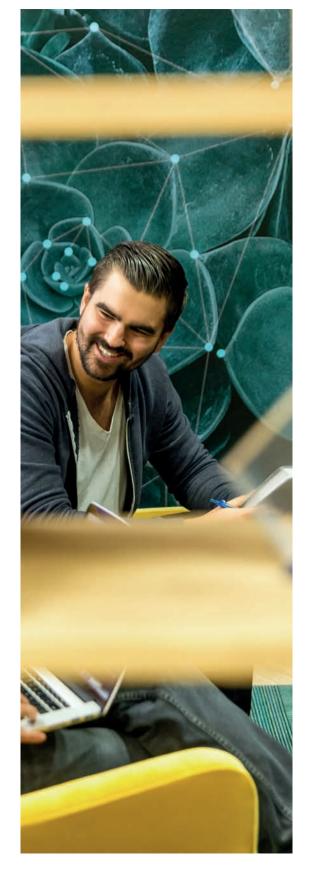






<sup>&</sup>lt;sup>2.</sup> "Quel avenir pour les professions du droit en France?" Intervention de Jean-Marc Sauvé, vice-président du Conseil d'Etat, Assemblée générale du Conseil supérieur du notariat (CSN), 17

- O. PRÉFACE
- 1. INTRODUCTION
- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ
  DE VOÛTE DE L'OFFICE
  NOTARIAL DE 2020 ET 2030
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES



#### Une décennie de digitalisation en quelque dates

- 1998-1999 Carte OSCAR (ancêtre de la carte Réal)
- 2006 Premier réseau Réal (RR1) Accès à un réseau sécurisé, construit pour accueillir les outils et services destinés aux notaires et à leurs collaborateurs.
- 2008 Acte Authentique Electronique (AAE), Minutier Central Électronique des Notaires (MICEN)
- 2007 Clé Réal : Clé USB permettant l'authentification d'un acte électronique en apposant une signature électronique et son sceau.
- 2015 Id.Not, système d'authentification avec identifiant unique pour la profession notariale.
- 2017 Notaviz, plateforme d'information et (progressivement) de services.
- 2018 Acte Authentique Electronique à Distance (AAED) est un acte authentique signé en visioconférence.
- [Avril 2019] Prise de RDV en ligne avec un notaire (brique à partir de Notaviz)

La mise en place de ces blocs de base permet une gestion plus efficace des offices notariaux et des échanges plus fluides avec en particulier d'autres professionnels et administrations.

Cette dynamique d'innovation 'par le haut', tirée par les instances, permet à la profession de bénéficier d'une acceptation générale qui se traduit par un état d'esprit positif par rapport aux opportunités.



"Concernant la partie outils de production du notaire, on a un back office extrêmement efficace. La dématérialisation est une réalité depuis plusieurs années avec la DGFIP, avec le ministère de la justice pour le casier judiciaire, avec le ministère de l'intérieur pour l'Etat civil."

(Nicolas Tissot)



1. INTRODUCTION

2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE **NOUVELLES CONTRAINTES** 

- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE **DÉVELOPPEMENT ET** D'ORGANISATION **INNOVANTS**
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA **RELATION CLIENT, UN** IMPÉRATIF STRATÉGIQUE
- 6. LES TALENTS. CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE **NOTARIAL DE 2020 - ET 2030**

**PERMANENT** 

7. CONCLUSION

8. ANNEXES

"Au cours des dernières 20 années, les outils technologiques ont vraiment évolué. La technologie nous a apporté beaucoup de confort et de productivité dans l'environnement de travail. Et cette évolution

est perceptible mois

après mois."

(Mathieu Fontaine)

Cependant, il serait erroné de croire que les outils technologiques sont les seuls vecteurs de cette transformation.

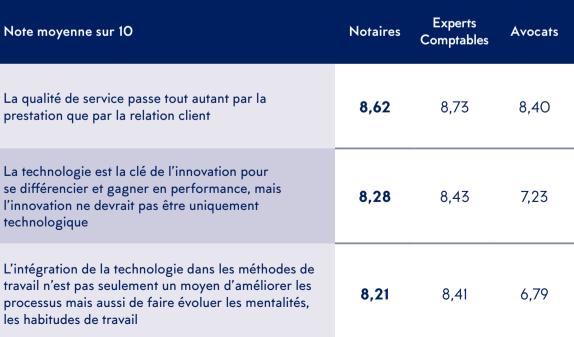
Parmi une série de propositions, les trois mieux notées par notre échantillon de répondants révèlent une vision plus holistique. La relation client et les nouveaux modes de travail vous semblent tout aussi importantes que la technologie. Nous y revenons plus largement dans les chapitres suivants.

Plus récemment, la Loi pour la Croissance, ou 'Loi Macron', a introduit des mesures de libéralisation de l'économie ayant touché le notariat français. Selon les termes de Bertrand Savouré: "La Loi Macron nous a bousculés sur ce qui était encore un peu notre piédestal. Ça nous met un peu en difficulté et ça ne fait pas de mal. Cela nous a contraint à revoir un certain nombre de choses dans notre façon de fonctionner."

L'évolution a concerné les conditions et formes d'exercice de la profession,

dans le sillage de la loi du 6 août 2015. Rappelons brièvement quelques points :

- · L'intégration d'une première vague de 1600 nouveaux notaires a créé une nouvelle concurrence dans ce secteur:
- Sous l'œil conjoint des Ministères de la Justice et de l'Économie, sur proposition de l'Autorité de la concurrence, les notaires peuvent chercher à s'installer dans les zones où leur implantation apparaît utile pour renforcer la proximité ou l'offre de services :
- Un assouplissement des formes d'exercice a également eu lieu (tant que les notaires restent hors du champ de la qualité de commerçant), accompagné d'une évolution du nombre des professionnels salariés.







1. INTRODUCTION

2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES

- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ
  DE VOÛTE DE L'OFFICE
  NOTARIAL DE 2020 ET 2030
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES



L'innovation s'est donc instillée dans les Études, qui disposent désormais d'un potentiel d'équipement de base. "Le notariat est loin d'être à la traine en matière de numérique." Cette formule de Nicolas Tissot semble se faire l'écho à la fois de progrès et de doutes. Comment consolider cette base pour préparer à la fois 2020 et 2030 ?

La perception de la nécessité d'innover nous indique que l'impératif de changement gagne du terrain au sein des Études. D'après notre échantillon, plus vous exercez dans des structures importantes, plus l'innovation s'impose comme une priorité. La totalité de nos répondants qui évoluent dans des Études de plus de 50 collaborateurs ont soit déjà initié des actions innovantes (pour les trois-quarts), soit ils prévoient de le faire. Largement plus de la moitié des notaires qui pratiquent seuls (57,2%) sont dans la même situation. Que vous évoluiez en solo, pratiquiez en petite structure ou dans une organisation plus grande,

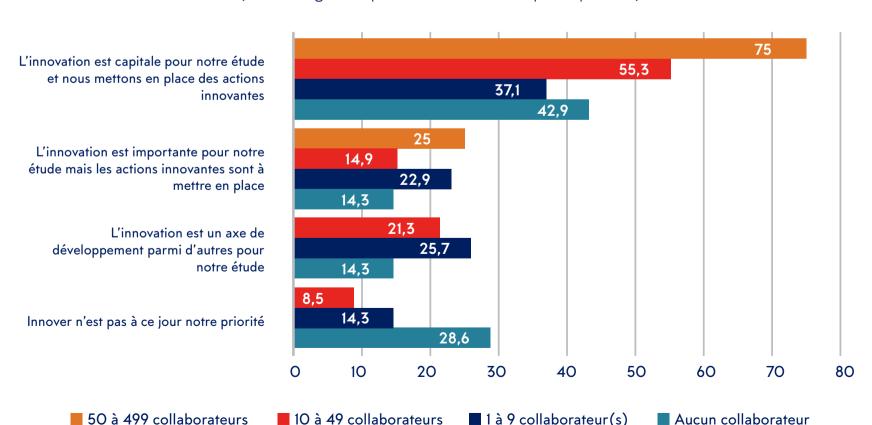
l'innovation s'impose donc comme capitale.

Toutes tailles d'Études notariales confondues, près de la moitié des notaires interrogés (49,5%) sont affirmatifs: la mise en place d'actions innovantes vient confirmer que leur office a intégré l'impératif d'innovation. Cette proportion est proche de l'état d'esprit observé chez les experts-comptables (42,5%), mais devance très nettement celui des avocats exerçant en cabinet (23%).

#### PRIORITÉ DONNÉE À L'INNOVATION

EN FONCTION DE LA TAILLE DES ÉTUDES

(Pourcentage de répondants - une seule réponse possible)





1. INTRODUCTION

2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES

- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ
  DE VOÛTE DE L'OFFICE
  NOTARIAL DE 2020 ET 2030
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES



À partir de cette conscience de la nécessité de changement, nous analysons dans les pages qui suivent les moyens à disposition de chaque Étude pour concrétiser cette aspiration, et pour mettre en place des stratégies de différenciation. Avant de zoomer au niveau micro-économique, balayons rapidement quelques éléments macro liés aux facteurs extérieurs à l'Étude.

#### 2.3. VERS LA FIN D'UN CYCLE?

Concernant l'évolution du contexte réglementaire, il est un peu tôt pour analyser les données issues de la mise en place de la Loi Macron.

Cependant, des points peuvent être surveillés :

Une nouvelle vague de tirages au sort vient de débuter (avril 2019) alors que nous écrivons ces lignes, dont les enseignements s'avéreront précieux.

"Il y a là un gisement de développement et d'innovation à exploiter, à condition qu'une régulation équilibrée et robuste soit adoptée et mise en œuvre, afin de préserver la fiabilité et la qualité des services juridiques."

(Bertrand Savouré)

Quelle va être l'évolution du maillage territorial et de la taille des Études ?

A la tutelle traditionnelle de la chancellerie se superpose désormais une deuxième tutelle de fait, de nature plus commerciale, de la part de Bercy. Par ailleurs, l'Autorité de la Concurrence observe le notariat comme un métier soumis à la concurrence, au même titre qu'un autre.

"On sort d'une forme de dichotomie dans laquelle ce qui est du ressort de l'Etat pourrait être fait lentement, pour pas cher et pas très bien, alors que ce qui tient du privé devrait être livré rapidement, efficacement et dans le domaine de la concurrence. Ce n'est plus vrai. Aujourd'hui ma conviction c'est que le service public doit être rendu avec la même efficacité, le même gain et la même qualité qu'un service commercial."

(Bertrand Savouré)



1. INTRODUCTION

2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE **NOUVELLES CONTRAINTES** 

- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE **DÉVELOPPEMENT ET** D'ORGANISATION **INNOVANTS**
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA **RELATION CLIENT, UN** IMPÉRATIF STRATÉGIQUE **PERMANENT**
- 6. LES TALENTS. CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE **NOTARIAL DE 2020 - ET 2030**
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES

Les conditions financières doivent être révisées pour devenir, selon les mots de Jean-Marc Sauvé, plus "transparentes, objectives et prévisibles [afin de] garantir l'accessibilité du plus grand nombre aux services juridiques de base". S'il appartient au législateur de donner les cadres pour préserver un maillage territorial qui permette la continuité du service public, l'introduction de services concurrentiels ne se fait pas au détriment des services régaliens, et pourrait même en doper la productivité.

2.1. LA PROFESSION RÉCOLTE LES BÉNÉFICES DE SON

APPÉTENCE HISTORIQUE POUR LA TECHNOLOGIE

Dernier point à prendre en compte, l'état du marché. De nombreux experts

ont souligné le contexte extrêmement favorable, porté notamment par l'activité immobilière. Les arbres ne montant pas jusqu'au ciel, comment la profession se prépare-t-elle à un plateau, voire à une potentielle décrue de cette activité ?

Il est une règle en innovation, qui consiste à investir dans l'avenir lorsque les affaires sont florissantes, plutôt qu'en période d'incertitude. Et si nous profitions de 2019 pour pousser les bonnes pratiques actuelles et inventer de nouveaux standards du 'Business notarial?



"On a observé un premier cycle, qui a permis à la profession de réaliser des gains de productivité incroyables. Pour différentes raisons. endogènes ou exogènes - comme l'entrée en vigueur de contraintes documentaires liées à la Loi ALUR de 2014. on arrive au bout de la logique de cette première vague de digitalisation. La prochaine frontière se dessine : le 'Business notarial'. Les notaires ont de nouveaux besoins et doivent dégager du temps pour les activités de conseil, de gestion de la relation client et -osons le mot- le marketing de leur activité..."

(Vincent Toussaint)



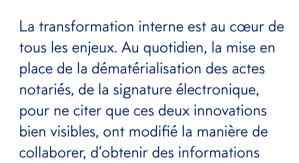




## DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE

1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES



ou de transcrire la documentation.
Cependant, la technologie n'est qu'un pan de l'effort pour simplifier et automatiser le travail au sein de l'office notarial.
Protéiforme, embrassant de nombreux leviers, l'innovation au sein de l'Étude gagne à être planifiée et encadrée.

"Nous pouvons devenir plus efficaces et réduire les coûts grâce à l'amélioration des processus et à la gestion de projet. Il existe également d'excellentes occasions d'améliorer la qualité des services que nous offrons. Une grande partie de l'innovation dont nous parlons n'est pas l'intelligence artificielle et les robots, mais simplement une discipline accrue. Nous sommes des professionnels! Cessons de fournir nos services sur le mode artisanal du début du siècle dernier, et agissons davantage comme des ingénieurs. Pensons à la façon dont nous pouvons être rigoureux, mesurer les résultats et offrir plus de valeur à nos clients."

(Dan Linna)

# 3. Des outils d'innovation adaptés à votre Étude





#### 1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES

## 分

#### 3.1. PRÉVOIR ET ORGANISER L'INNOVATION

"Tous ceux qui ont travaillé sur des questions de changement le savent, l'innovation tient aussi à une volonté politique. Mettre en place un calendrier, planifier des réunions pour les projets innovation, nommer un associé comme agent du changement... Tant que vous n'aurez pas ça, vous ne ferez jamais rien. Vous vous contenterez d'en discuter le soir aux cocktails"

(Olivier Geffroy)

Interrogés sur l'existence de plans pour conduire l'innovation au sein de leur Étude, 72% du total des répondants nous avouent qu'ils n'ont ni connaissance de la stratégie d'innovation de l'Étude, ni accès à un guide des bonnes pratiques pour y conduire le changement, ni accès à des objectifs, à un plan d'action et à un planning. Il ne s'agit pourtant pas de lubies de consultant en conduite du changement, mais d'outils de gestion, qui n'ont pas à être abscons, et dont l'utilité a été démontrée dans de nombreuses professions. Les notaires ne sont pas isolés dans ce manque de

documentation du chemin à parcourir : 78% des cabinets d'avocats et 61,5% des cabinets d'experts-comptables sont dans la même situation.

Doit-on en déduire que beaucoup, dans les professions du chiffre et du droit, s'intéressent à l'innovation sans partager en interne les étapes à franchir pour se transformer ? Absolument pas. S'il y a encore du progrès à faire pour structurer, formaliser et communiquer les pratiques innovantes, les répondants confirment très largement (68,6%) avoir en avoir déjà mis en œuvre. Cette proportion s'accroit en fonction de la taille de l'Étude.

## EXISTENCE DE DOCUMENTS DÉDIÉS À LA CONDUITE DE L'INNOVATION AU SEIN DE L'ÉTUDE

(Pourcentage de répondants - une seule réponse possible)

Taille de l'Étude	Présentation de la stratégie d'innovation de l'étude pour les prochaines années	Guide des bonnes pratiques pour conduire l'innovation au sein de l'étude	Objectifs, plan d'action et planning pour conduire l'innovation au sein de l'étude	Aucun
Aucun collaborateur	-	-	20,0	80,0
1 à 9 collaborateur(s)	10,0	3,3	6,7	83,3
10 à 49 collaborateurs	9,3	14,0	23,3	62,8
50 à 499 collaborateurs	12,5	12,5	25,0	75,0

## AVEZ-VOUS DÉJÀ MIS EN PLACE DES PRATIQUES INNOVANTES AU SEIN DE VOTRE CABINET?

(Pourcentage de répondants - une seule réponse possible)

Taille de l'Étude	Oui	Non
Aucun collaborateur	60,0	40,0
1 à 9 collaborateur(s)	66,7	33,3
10 à 49 collaborateurs	67,4	32,6
50 à 499 collaborateurs	87,5	12,5

1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE **NOUVELLES CONTRAINTES**
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE **DÉVELOPPEMENT ET** D'ORGANISATION **INNOVANTS**
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA **RELATION CLIENT, UN** IMPÉRATIF STRATÉGIQUE
- 6. LES TALENTS. CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE
- 7. CONCLUSION

**PERMANENT** 

**NOTARIAL DE 2020 - ET 2030** 

8. ANNEXES

mise en œuvre de ces pratiques innovantes s'accompagne de la délégation de personnel aux processus d'innovation (audelà de 10 collaborateurs, un office sur deux possède un référent innovation), et l'implication des collaborateurs dans des projets d'innovation. L'absence de plan stratégique de la

Dans de nombreux offices notariaux, la

transformation combinée avec ces données encourageantes concernant l'implication de l'équipe nous laisse soupçonner une réflexion à court terme, et des projets ad hoc. Il s'agit probablement de s'adapter aux nouveaux outils proposés par les instances, ou de tester l'offre des éditeurs et d'autres partenaires. En particulier lorsque moins de 27% des notaires ont prévu un budget innovation (12,5% des Études de plus de 50 collaborateurs!), et que parmi ceux qui ont un budget dédié, la moitié ne sait pas ou ne peut pas répondre sur sa pérennité l'année suivante...

Être réactif ne peut être une stratégie de long terme lorsque le paysage se

réorganise. Nous ne pouvons que vous encourager, notaires, à vous poser la question d'une approche structurée et organisée de votre transformation digitale, et à aligner les objectifs, les moyens et les ressources. Nous vous encourageons également à laisser ceux qui dans vos équipes ont été impliqués dans les premiers projets à partager les bonnes pratiques en interne et au sein de la profession.

A court terme. l'indice de satisfaction sur la conduite de l'innovation pourrait également grimper si planification et communication de la stratégie des Études se généralisait. Actuellement, notre échantillon général attribue une note de satisfaction de 5,83 sur 10 à la conduite de l'innovation. Ce résultat très moyen est certes meilleur que le ressenti du panel d'avocats (4,66 sur 10) et d'expertscomptables (5,58). Il n'en demeure pas moins que sur ce sujet emblématique de la capacité à 'embarquer l'office' dans sa transformation, la profession peut mieux faire.

"Concrètement, on réfléchit à plusieurs niveaux. À la surface. les évolutions les plus visibles sont les outils digitaux, les visioconférences. la dématérialisation. les process client, la simplification etc. Fondamentalement, en dessous des tendances beaucoup plus fortes et beaucoup plus lourdes vont intervenir, sur lesquelles il faut qu'on réfléchisse beaucoup."

(Olivier Geffroy)

#### NOMBRE DE COLLABORATEURS ACTIVEMENT IMPLIQUÉS DANS LES PROJETS D'INNOVATION

(Pourcentage de collaborateurs)

	Notaires	Avocats	Experts- comptables
Aucun	18,6	39,5	20,5
Entre 1 et 5 personnes	62,7	56,3	65,4
Plus de 5 personnes	17,4	2,5	12,8
Le processus d'innovation est externalisé	1,2	1,7	1,3

#### 3.2. IDENTIFIER LES OUTILS LES PLUS APPROPRIÉS À VOS BESOINS **STRATÉGIQUES**

Pour définir sa stratégie d'innovation, entre votre page blanche et les ondit sur les possibles leviers, quelques éléments de benchmark peuvent être utiles. Comment vos pairs perçoiventils l'importance du numérique sur la technologie, et comment le mettent-ils en œuvre?



1. INTRODUCTION

2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES

3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE

- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES







#### 3.2. IDENTIFIER LES OUTILS LES PLUS APPROPRIÉS À VOS BESOINS STRATÉGIQUES

#### 3.3. ANTICIPER DE POSSIBLES BARRIÈRES



O. PRÉFACE

1. INTRODUCTION

2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES

3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE

- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES

La perception de l'impact des nouvelles technologies donne un premier niveau de référence du marché. Les outils de structuration et mise aux standards digitaux sont jugés les plus aptes à

transformer les offices, combinés à la cybersécurité, qui conditionne la mise en place d'outils dans le cloud. Les interfaces ne sont donc pas perçues comme le premier vecteur d'innovation.

Gardons cet indicateur à l'esprit lorsque nous évoquerons, plus bas, la relation client et l'intégration de l'office dans un maillage externe (interprofessionnalité, internationalisation). Les technologies

#### MISE EN ŒUVRE DES NOUVELLES TECHNOLOGIES

(Pourcentage de ceux qui déclarent connaître les technologies citées)

Systèmes et applications donnant un accès direct aux dossiers et aux projets innovants en cours

Data room

Travail dans le Cloud

Gestion budgétaire télématique / automatisée

Plateformes numériques partagées avec les clients (de type FoxNot, MyNotary, etc)

Logiciels de gestion intégrés (ERP, CRM...)

Documents juridiques automatiques / Logiciel de recherche de données, d'analyse et de classification

Outil d'identification et de gestion de compétences au sein de l'étude

Intelligence artificielle

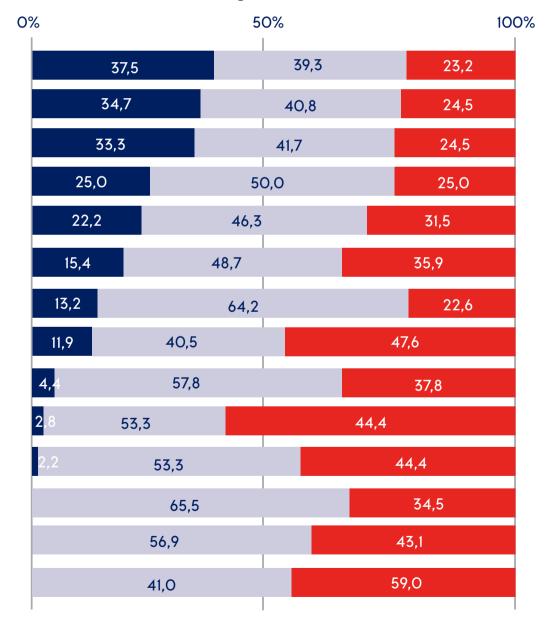
Chatbot

Big data

Smart contract

Blockchain

Algorithme de prédiction





1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE **NOUVELLES CONTRAINTES**
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE **DÉVELOPPEMENT ET** D'ORGANISATION **INNOVANTS**
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA **RELATION CLIENT, UN** IMPÉRATIF STRATÉGIQUE **PERMANENT**
- 6. LES TALENTS. CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE **NOTARIAL DE 2020 - ET 2030**
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES

plus sophistiquées, blockchain, intelligence artificielle, vous laissent pour l'instant plus circonspects.

**3.1. PRÉVOIR ET ORGANISER** 

L'INNOVATION

Une analyse plus fine des nouvelles technologies mises en œuvre (ou dont la mise en œuvre est en projet) reflète votre vision de l'impact des outils disponibles.

On retiendra de ce coup de projecteur sur les outils disponibles ou à venir dans les offices notariaux. la relative modestie du taux d'équipement actuel. Moins de 40 % pour la gestion de dossiers ou de projets, environ un tiers de systèmes de data room ou d'infrastructures dans le cloud your sont actuellement accessibles.

A moyen terme en revanche, les projets d'équipement se multiplient. Si l'ensemble de ces plans se réalisent, les trois-quarts des offices devraient disposer à la fois de systèmes de gestion de documents et de projet, de data rooms, d'outils de gestion budgétaire automatisée, et d'assistance à la production de documents (ou de recherche de données). Ce serait une évolution quasi-quantique dans les standards d'équipement de la profession. Notons également la large intention d'utiliser des plateformes partagées avec les clients, et l'intérêt pour les logiciels ou progiciels de gestion intégrée, qui font écho à la tendance évoquée plus haut d'une professionnalisation de l'entreprise notariale, ou 'Business notarial'.





Paul. 48 ans. est notaire associé au sein d'une Étude bordelaise dont la taille a doublé au cours des cinq dernières années, pour dépasser les 20 notaires et 100 collaborateurs. A la croissance organique se sont ajoutées des opportunités d'ouverture de bureau dans des villes moyennes de la région.

Il a accepté de devenir le référent innovation du Groupe. Lorsqu'on lui a demandé de proposer un plan stratégique pour soutenir la croissance, il a consulté en interne, et rassemblé des éléments auprès de sa Chambre, du Conseil Supérieur, des éditeurs et de divers partenaires de la Profession.

Il a fait valider un plan sur deux ans pour mobiliser autour de deux priorités immédiates : Intégration et Économies d'échelle. Ces deux termes ont d'ailleurs été largement communiqués à l'ensemble des équipes, et sont fréquemment mentionnés au cours des réunions de chaque site et du Groupe.

Souhaitant miser sur un outil principal, le Groupe a opté pour la mise en place d'une plateforme commune, disponible dans le cloud. Elle permet de stocker et de partager l'ensemble des données produites, ainsi que la bibliothèque numérique. La mise à disposition de nouveaux modules est prévue progressivement au fil des deux ans. notamment un module de discussion (réseau social d'entreprise), pour limiter le recours aux courriels internes, et renforcer le sentiment d'appartenance à une même entité.

Paul a trouvé compliqué de définir la facon de mesurer les économies d'échelle. Le Groupe a décidé de tester un faisceau d'indicateurs factuels (accès aux ressources partagées, volumes de courriels internes) et une auto-évaluation trimestrielle anonyme de l'utilité de ces outils pour atteindre les deux objectifs désormais largement connus en interne : Intégration et Économie d'échelle. Les bonnes pratiques et les idées d'amélioration sont récoltées et récompensées lorsque le Groupe se réunit deux fois par an.



- O. PRÉFACE
- 1. INTRODUCTION
- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ
  DE VOÛTE DE L'OFFICE
  NOTARIAL DE 2020 ET 2030
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES

Connaître les tendances générales d'équipement au sein de la profession est indispensable pour dessiner la trajectoire utile à votre propre office. Il n'en demeure pas moins qu'il n'existe pas de solution unique, et que le retour d'expérience de vos équipes et de vos pairs est à mâtiner de votre connaissance de votre marché, de la culture de votre équipe, de vos aspirations... et sans doute d'une part d'intuition.

"Globalement, une toute petite minorité innove vraiment par ellemême. En revanche. on est sur un terreau disponible, c'est à dire que tout le monde est prêt à le faire. Par exemple, sur la question des statuts, du parcours et de la fidélisation du collaborateur, chacun est conscient qu'il faut inventer quelque chose. Le retour d'expérience est primordial pour ceux qui veulent faire mais ne savent pas comment."

(Bertrand Savouré)

## Étude de cas: Comment la blockchain peut-elle révolutionner la copie exécutoire ?

**LE PROBLEME** - Sous sa forme papier, la copie exécutoire ne peut exister qu'en un seul et unique exemplaire, qui passe de la main à la main, et s'endosse comme un chèque. Mais sous sa forme numérique, un document est duplicable à l'infini. Comment digitaliser la copie exécutoire en préservant son caractère unique et authentique ?

LE CONCEPT - Si en émettant une copie exécutoire électronique, on en inscrit l'empreinte dans la blockchain, on en garantit l'intégrité. Elle peut être partagée avec différents interlocuteurs, utilisée par ceux-ci, mais ils ne peuvent la modifier. La transaction entre le notaire et la banque, entre le notaire et l'huissier est tracée.

Cette blockchain prend tout son sens lorsqu'on met dans la boucle des banques, des huissiers. La confiance est décentralisée, et cette confiance est garantie par des moyens d'identification numérique et des habilitations qui lui sont propres. Seul le dépositaire légitime de la copie exécutoire peut l'utiliser et donc l'exécuter.

Si par mégarde ou par volonté de nuire, cette copie exécutoire électronique tombait entre de mauvaises mains, en aucun cas elle ne pourrait être exécutée, puisque l'on pourrait vérifier que ce document a bien été enregistré sur la blockchain, qu'il est toujours intègre, et surtout qui en est le dépositaire légitime.

LA MISE EN ŒUVRE - Le concept est à l'étude, mais soumis au succès de prototypes. La gouvernance d'un objet comme celui-là nécessite également une profonde réflexion.

Merci à Nicolas Tissot pour ses explications détaillées.



#### 1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ
  DE VOÛTE DE L'OFFICE
  NOTARIAL DE 2020 ET 2030
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES

### 3.3. ANTICIPER DE POSSIBLES BARRIÈRES

"Le plus grand frein en ce moment c'est le plein emploi et une activité qui n'a jamais été à un tel niveau. Les notaires n'ont pas le temps de se préoccuper de l'évolution de leur organisation interne. Ne serait-ce que pour être plus performant au quotidien avec les outils dont ils disposent pour absorber la charge de travail. Ils ont une telle activité sur ce domaine régalien qu'ils ne voient pas l'intérêt de commencer à investir ailleurs. Tant que le client est obligé de passer la porte de l'Étude et qu'il y a de l'activité sans avoir à faire d'effort particulier, je ne me préoccupe pas du reste. C'est à mon sens l'un des gros dangers."

(Nicolas Tissot)

Dans l'ensemble des professions du chiffre et du droit, le débat sur l'arrivée du digital a soulevé de légitimes craintes. Certaines sont directement liées aux spécificités de la profession (déontologie, exigence du maintien de la confidentialité notamment). Elles semblent être abordées et gérées avec sérieux par les fournisseurs de solutions et prestataires de services. Si d'aventure de nouveaux entrants négligeaient ces conditions, ils seraient bien vite remis

dans les clous par les instances et par le marché lui-même.

D'autres craintes sont universelles, en ce qu'elles résonnent dans le notariat comme elles ont résonné dans d'autres industries et services avant lui : la crainte de perdre son emploi, d'une part, et le fait de se trouver supplanté par l'intelligence artificielle, d'autre part. Nos répondants balayent d'un revers de la main ces craintes sur le volume et la qualité des tâches disponibles.





1. INTRODUCTION

2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE **NOUVELLES CONTRAINTES** 

3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE

- 4. DES MODÈLES DE **DÉVELOPPEMENT ET** D'ORGANISATION **INNOVANTS**
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA **RELATION CLIENT, UN** IMPÉRATIF STRATÉGIQUE **PERMANENT**
- 6. LES TALENTS. CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE **NOTARIAL DE 2020 - ET 2030**
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES



"Quand l'ordinateur a fait une arrivée massive dans les années 90, il y a eu un tumulte immédiat : l'ordinateur va prendre nos emplois! Dans nos professions en particulier, il y avait une crainte très rationnelle de la part du personnel. Cette crainte s'est avérée sans fondement, car le nombre d'employés dans les bureaux notariaux a en fait beaucoup augmenté. Il ne faut pas avoir peur de la technologie, il faut au contraire utiliser la technologie pour s'améliorer."

3.1. PRÉVOIR ET ORGANISER

L'INNOVATION

(Mathieu Fontaine)

"Les ordinateurs ne vont pas soudainement avoir leur propre conscience et commencer à faire des tâches qui n'étaient pas programmées. Par conséquent, ils libèrent les humains. Cette source de liberté s'accompagne certes d'une certaine anxiété. mais c'est en réalité une chance."

(Thierry Arnaly)

Notre enquête a choisi de concentrer ses questions sur des freins d'ordre plus opérationnels. Les trois obstacles qui vous semblent les plus préoccupants sont le manque de

ressources (humaines) qualifiées pour conduire les projets, puis la priorité donnée aux dossiers, qui impacte les objectifs d'innovation à court terme, et la résistance interne aux changements. Ces freins sont vraiment marqués, en particulier par rapport aux avocats.

Les projets d'innovation des petites structures souffrent de la vitalité actuelle de l'activité, ce qui est un paradoxe classique en période de marché porteur. Les plus grandes structures regrettent pour leur part plutôt l'absence de ressources humaines qualifiées pour conduire l'innovation. Qu'en dépit de leur taille, elles ne parviennent pas à détacher du personnel ou à externaliser temporairement ce poste semble indiquer un problème similaire à celui des plus petites structures. Les journées et les agendas sont remplis des tâches du quotidien.

Dans ces circonstances, on peut deviner que la prime reviendra à ceux qui auront investi du temps et de l'attention 'en dépit' du business as usual. Que le marché se transforme graduellement ou qu'il se retourne, il est important de prendre le train de la transformation.

Notons deux indicateurs très encourageants parmi ceux proposés à nos répondants comme des freins. Vous n'êtes pas vraiment d'accord avec le fait que les deux propositions suivantes constitueraient des freins probables: 'le retour sur investissement récolté trop longtemps après la mise en œuvre des projets' (4,89/10), et



1. INTRODUCTION

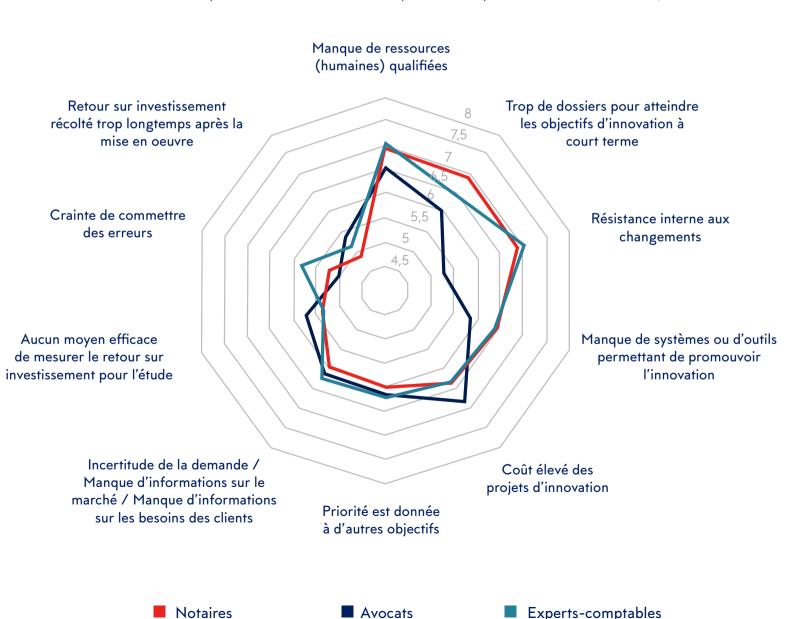
- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES

'la crainte de commettre des erreurs' (5,23/10).

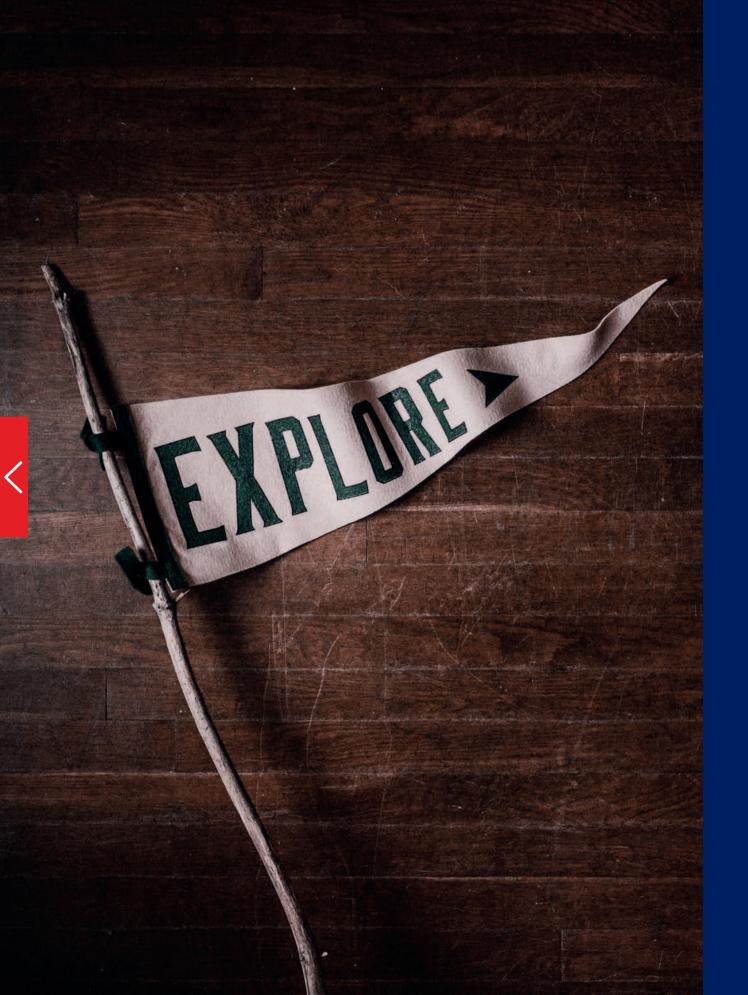
Nous y lisons un état d'esprit qui s'éloigne des phénomènes de mode (investir sur le temps long, sur des transformations qui peuvent être profondes mais pas nécessairement visibles immédiatement), et qui intègre une dimension entrepreneuriale fondamentale de l'innovation : envisager et surmonter la possibilité d'un échec.

#### PRINCIPAUX FREINS À LA CONDUITE DE L'INNOVATION

(Question posée sur une échelle de 1 à 10, 1 signifiant "n'est pas un frein potentiel" et 10 signifiant "est un frein très probable"; ensemble des réponses comprises entre 4/10 et 8/10)







## DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS

4



1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE **NOUVELLES CONTRAINTES**
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE D'ORGANISATION **INNOVANTS**
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA **RELATION CLIENT, UN** IMPÉRATIF STRATÉGIQUE **PERMANENT**
- 6. LES TALENTS. CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE **NOTARIAL DE 2020 - ET 2030**
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES

## 4. Des modèles de développement et d'organisation innovants



"De la simplification, beaucoup de simplification. Qui dit simplification dit changement assez fondamental de notre métier. Toute la difficulté c'est de réfléchir pour savoir ce qui est nos fondamentaux qui ne devraient pas évoluer, et ce qui n'est pas nos fondamentaux."

(Bertrand Savouré)

Les outils technologiques sont des instruments au service d'une ligne stratégique d'évolution de l'Étude. Réfléchir à cette adaptation est un exercice nécessaire y compris, nous l'avons vu plus haut, lorsque la machine tourne à plein régime. Outre de possibles aléas du marché, la concurrence n'attend pas. La proportion entre le domaine du notariat soumis à monopole régalien et les activités commerciales n'est pas gravé dans le marbre. Dans un contexte similaire, conseilleriez-vous à un client de faire l'autruche?



Notre panel d'experts nous a confié leurs leviers afin de rationaliser les coûts et optimiser les flux de leur 'entreprise notariale':

- Réorganisation de leurs opérations internes.
- · Organisation en structures formelle ou informelles capables de gérer des demandes touchant d'autres champs d'expertises ou juridictions,
- Spécialisation.

Dans les années à venir, il sera intéressant d'observer l'évolution de la répartition du chiffre d'affaires de l'activité notariale à l'aune de la diffusion de ces modèles.



1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES

## Répartition de l'activité notariale suivant le chiffre d'affaires :

• Immobilier, ventes construction, baux : 50,1 %

• Actes de famille, succession : 31,9 %

• Actes liés au crédit : 10 %

• Droit de l'entreprise, conseil, expertise, conseil patrimonial : 5,3 %

• Négociation immobilière : 2,7 %

Données au 1er janvier 2019. Source : CSN

#### 4.1. RÉORGANISATION OPÉRATIONNELLE ET RELAIS DE CROISSANCE

Étape indispensable dans la transformation de sa pratique, il convient de s'interroger a priori sur le mode opératoire à l'intérieur de l'Étude. C'est une interrogation qui porte sur les outils communs et les processus, ainsi que sur les ressources humaines qui y sont associées. Certaines Études, nous nous y attarderons plus loin, analysent leur mode opératoire au regard du cycle d'interaction avec le client. D'autres analysent l'efficacité de leurs

équipes en fonction des domaines de spécialisation.

Certains répondants relèvent que des démarches transversales comme le zéro papier permet aussi d'embarquer les offices notariaux dans une revue de leurs processus, à l'aune de la dématérialisation et du partage d'information. "C'est la suite logique de la dématérialisation de tout le processus de création, de rédaction de l'acte et puis ensuite d'enregistrement, de transmission aux clients. On va finir dans des offices où il y aura très peu de papier." (Olivier Geffroy)

"Nous avons créé en interne des pôles d'expertise regroupant les meilleurs praticiens sur les grandes familles de droit. A chaque fois qu'une question d'actualité se pose, une jurisprudence qui est un peu compliquée à mettre en pratique, une décision ministérielle, un décret ou une loi qui pose question pour la pratique, on les saisit et on leur demande de donner leur avis pour éclairer la pratique des autres.

Deuxième élément, le partage de dossiers ou la cotraitance de dossiers est une des réponses qui permet à un notaire de conserver un client même s'il n'a pas, au sein de l'Étude, l'élément d'expertise pointu qui dépasse son seuil de compétence."

(Olivier Geffroy)







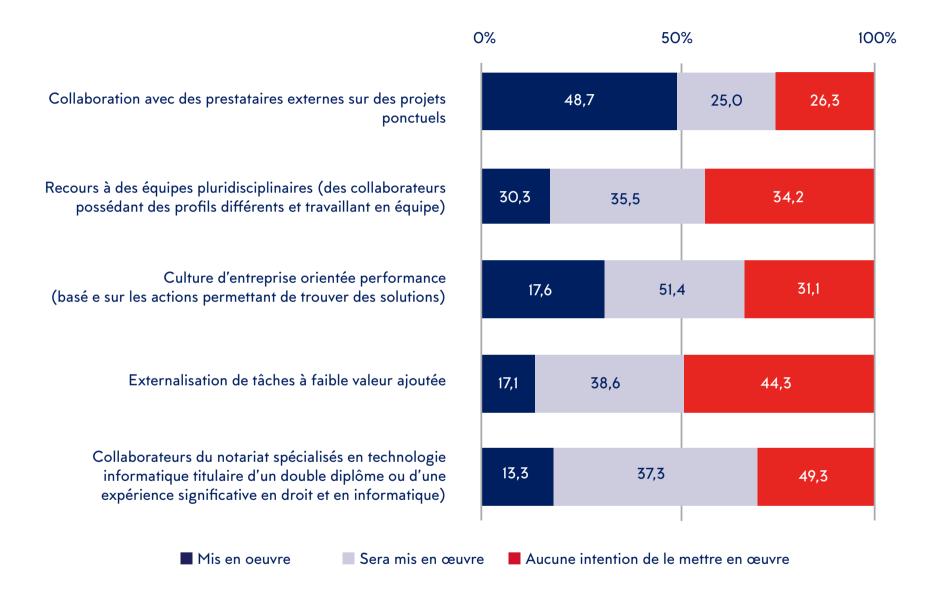
#### 1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES

### 金

#### MISE EN ŒUVRE DES NOUVEAUX MODES D'ORGANISATION

(Pourcentage de ceux qui déclarent connaître les modes d'organisation cités)



Dans leur majorité, les répondants considèrent les propositions d'organisation suffisamment pertinentes pour être soit déjà mises en œuvre, soit en projet. Il s'agit quelquefois d'une courte majorité (plus de 49% ne souhaitent pas intégrer des ressources avec un double profil juridique et

technologique). Cependant, des solutions de collaboration d'expertise soit externalisées (prestataires externes) soit opérant en interne au sein d'équipes pluridisciplinaires semblent des modèles d'organisation très valides pour s'ajuster aux demandes du marché.

#### 4.2. COMMENT GÉRER DES BESOINS DE PLUS EN PLUS COMPLEXES ?

#### • La spécialisation

Se spécialiser, c'est choisir de transformer en valeur ajoutée un



- O. PRÉFACE
- 1. INTRODUCTION
- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES

仚

positionnement de niche centré sur un segment précis. Il peut s'agir d'une spécialisation autour d'un domaine juridique particulier (droit des sociétés, ingénierie patrimoniale, négociation immobilière, médiation et arbitrage, droit international privé...). La spécialisation peut aussi regrouper des expertises métier : à titre d'exemple, Pharmétudes cible les professionnels de la pharmacie, Jurisvin réunit les notaires du monde viticole, Notel sert les acteurs de l'hôtellerie-restauration...

Les bénéfices sont multiples : un ciblage précis, une meilleure visibilité sur le marché, une valeur ajoutée dans le domaine du conseil métier qui permet de pratiquer une marge supérieure.

#### L'interprofessionnalité

L'interprofessionnalité est un point important du positionnement stratégique de l'Étude. Il ne s'agit plus tant de se demander si oui ou non on souhaite se positionner au sein d'un champ d'expertises connexes au notariat, mais dans quelle mesure et sous quel mode opératoire. La convergence de professionnels de différents domaines (avocats, ingénieurs, économistes, spécialistes des données) reflète l'évolution des attentes des clients. Ce développement de services de conseil (orientation et orchestration de spécialistes pour le bénéfice d'un client) participe du renouvellement du potentiel de valeur ajoutée du notariat.

"La spécialisation de certains notaires. c'est déjà une réalité et c'est très net. C'est d'ailleurs inscrit dans la complexification croissante du droit. Prétendre à soi seul avoir l'intégralité de la maitrise de tous les sujets, c'est effroyablement compliqué. Pour atteindre un niveau d'expertise pertinent, aller chercher des dossiers de plus en plus complexes, et donc de plus en plus de valeur ajoutée, des notaires se spécialisent."

(Olivier Geffroy)

"Il y a toujours eu des relations interprofessionnelles. par construction, puisque pour répondre à 360° autour de la problématique de votre client, vous avez nécessairement besoin d'autres professionnels. Désormais, l'interprofessionnalité se construit sur des bases nouvelles, avec une dimension capitalistique qui peut, dans certains cas, apporter un plus. Le client attend des professionnels du droit et du chiffre qu'ils soient organisés, constitués pour répondre à l'intégralité de son besoin."

(Olivier Geffroy)





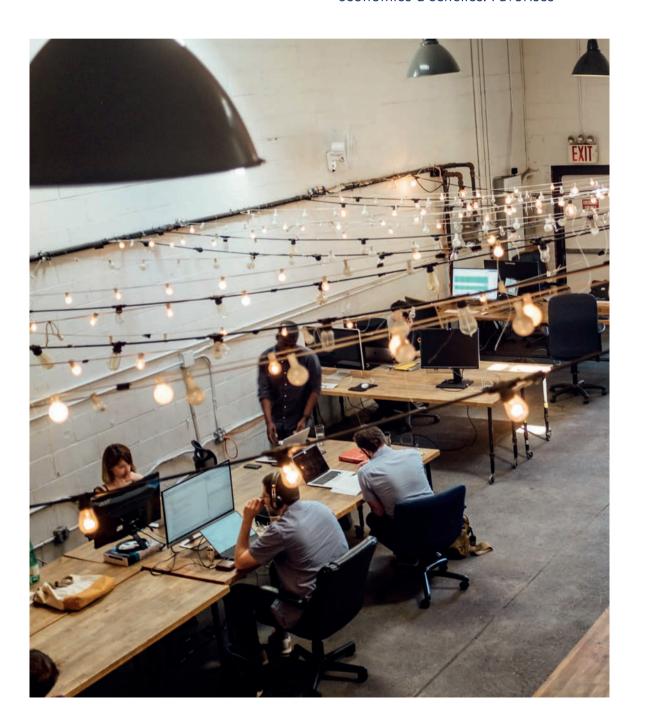
1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES



Reflet d'une société française ouverte sur l'Europe et sur le monde, les notaires reçoivent de plus en plus de dossiers comportant des éléments d'extranéité. Leur complexité requiert de solliciter des partenaires internationaux

Qu'ils soient internationaux ou opèrent sur tout ou partie du territoire français, les réseaux peuvent être une réponse pertinente à la problématique des économies d'échelles. Favorisés



"L'intérêt de l'innovation sur le domaine international réside moins dans le numérique que dans des process métier. En ce qui concerne l'innovation technologique ou juridique, la multiplication des cas transnationaux stimule non seulement les échanges, mais aussi les rapprochements de pratique. Des différences entre différents droits. au moins les droits très voisins, se gomment progressivement. Plus on établit des actes familiaux entre la France et la Belgique, plus la pratique de chaque confrère se rapproche. En l'espace de dix ans, quinze ans, vingt ans, on va converger."

(Bertrand Savouré)





1. INTRODUCTION

2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES

3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE

4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT E D'ORGANISATION INNOVANTS

5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT

6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030

7. CONCLUSION

8. ANNEXES

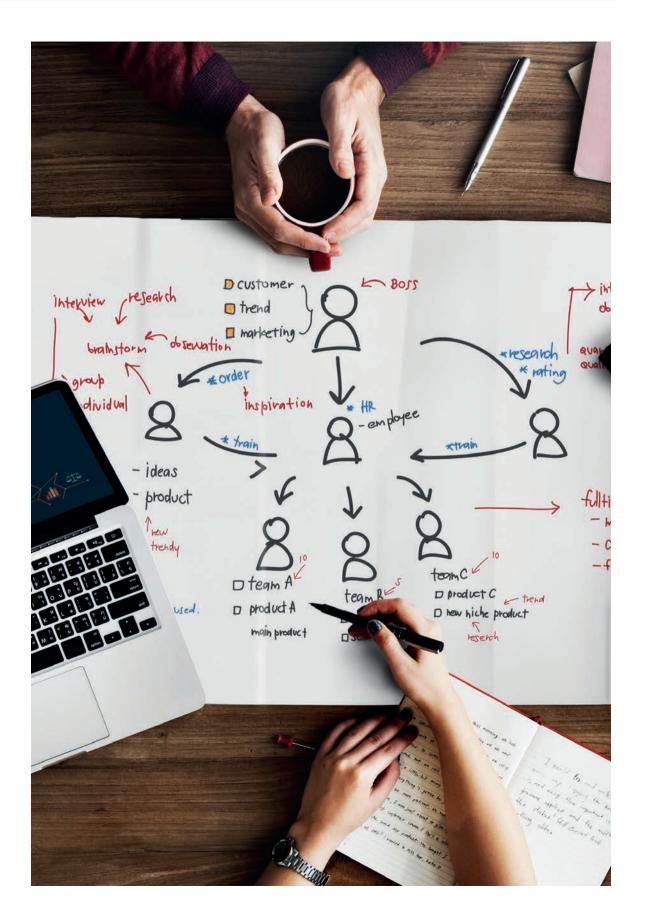
par les outils de collaboration en ligne, les réseaux d'Études repensent les processus de production et la performance des notaires et collaborateurs. Bertrand Savouré décrit "des structures notariales qui sont plus performantes, plus importantes, voire économiquement plus saines".

Les options et les instruments d'ajustement opérationnels sont multiples, et peuvent entrainer de profonds changements dans les

"Depuis la réforme
Macron, on observe une
myriade d'installations de
nouveaux notaires, qui
évaluent l'opportunité de
se constituer en réseau.
Désormais, il y a un
consensus à la Chambre
et dans la profession : non
seulement on approuve,
mais on incite un peu."

(Bertrand Savouré)

modes opératoires. Les pages qui précèdent ont été centrées sur l'introspection, ce balayage du champ des possibles appliqué au cas particulier de chaque Étude. Il devrait vous permettre d'aborder le cœur de votre transformation avec des lignes directrices plausibles à tester auprès de votre marché.





## L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT

La transformation interne à l'office ne

se suffit pas à elle-même. Plus d'outils

O. PRÉFACE

1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE **NOUVELLES CONTRAINTES**
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE **DÉVELOPPEMENT ET** D'ORGANISATION **INNOVANTS**
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE **PERMANENT**
- 6. LES TALENTS. CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE **NOTARIAL DE 2020 - ET 2030**
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES

## numériques, de meilleurs processus de travail? Ce sont vos instruments de transformation. Des économies d'échelle. une marge financière plus grande, un potentiel de développement accru ? Ce sont des moyens de mise en œuvre. Au cœur de l'équation, le client, et le service qui lui est rendu.

Bertrand Savouré le rappelle : "Pendant longtemps, on ne parlait même pas de 'client' en notariat. Il n'y avait pas de client, il y avait des usagers." Mais cette approche est largement datée. Le temps des usagers semble révolu pour une vaste majorité des Études.

"En règle générale, les Études notariales savent entretenir et développer une

relation durable avec leurs clients". cette affirmation recueille parmi nos répondants l'excellente note de 7,59 sur 10. Pour ne pas s'endormir sur les lauriers de la relation client, nous recommandons toutefois quelques points de vigilance.

# 5. L'expérience et la relation client, un impératif stratégique permanent





1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES

## 5.1. MESURER PROACTIVEMENT LA SATISFACTION CLIENT

Que connaissez-vous des attentes de vos clients? Sur quoi repose leur satisfaction? Ces attentes s'expriment en termes de contenu de service, de communication, de valeur ajoutée. Vient-on dans votre Étude pour la réputation de son expertise? Bénéficiez-vous d'une prime à la localisation ? Sur dix clients qui poussent la porte de votre Étude parce qu'ils ont besoin d'un officier ministériel, combien reviennent parce qu'ils ont besoin d'un accompagnement? Alors que la tendance est à des formes de concurrence variées, vous donnez-vous les moyens d'évaluer la solidité ou l'érosion de votre base de clients ?

Vos clients constituent une source précieuse d'information. Beaucoup n'ont probablement pas réalisé les évolutions de la profession, qu'il s'agisse de nouveaux outils et procédures adoptés collectivement par la branche notariale, ou qu'il s'agisse de vos propres investissements.

Les notaires ont l'opportunité de combler un déséquilibre, perçu ou réel, dans la relation avec leurs clients.

Notre panel de répondants est largement affirmatif: "Une Étude notariale doit mesurer la satisfaction de ses clients avec des logiciels informatiques" (note de 7,13 sur 10). La prise de conscience semble là, il restera à mesurer dans quelle mesure de telles solutions sont mises en œuvre et utilement exploitées à l'avenir. En attendant la possible généralisation d'outils sophistiqués, il peut être très utile et informatif de recueillir les impressions de vos clients grâce à un simple questionnaire ou une conversation de clôture de dossier...

"Depuis des années, nous mesurons systématiquement la satisfaction du client. Même si vous avez le sentiment d'être un très grand juriste et un notaire remarquable, un client insatisfait, à terme, ça va vous poser problème. Aujourd'hui une partie de la clientèle se sent tout à fait libre. J'ai un bon notaire, je lui fais confiance, je reste. Je n'ai pas un bon notaire, j'en trouve un autre. On ne reste plus quatre générations dans la même Étude notariale. Les notaires doivent tenir compte d'une forme relative de volatilité."

(Olivier Geffroy)

"La majorité des clients ne sont plus conscients du rôle du notaire. De nos jours, les notaires sont complètement accaparés par des tâches administratives qui prennent énormément de temps, avec une valeur ajoutée quasi nulle, et n'ont plus le temps de partager leur expertise, de faire des recommandations et d'expliquer aux clients ce qu'ils font. Il en résulte beaucoup de frustration. Le jour de la signature, le client entre sans avoir bien compris toutes les démarches effectuées auparavant et ne comprend pas pourquoi il doit s'adresser à un notaire juste pour apposer sa signature à la fin de l'acte."

(Thierry Arnaly)





1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES

## 5.2. PENSER EN TERMES D'EXPÉRIENCE CLIENT

Que le client visite un office notarial au gré des circonstances de la vie ou qu'il ait une relation établie de longue date avec 'son notaire', le niveau des attentes peut varier, et porter sur divers éléments de son expérience client.

Il peut s'agir d'éléments tout à fait prosaïques : locaux, accueil au téléphone ou à l'Étude, présence de supports digitaux plutôt que documents papiers...

"Un notaire qui n'a pas innové ou qui est resté comme c'était il y a dix ans, un client le repère tout de suite. On le voit à des détails. la salle d'attente, le fait que tu reçoives les gens dans une salle de réunion où tu n'as pas des milliards de dossiers partout, la signature électronique. Les clients sont extrêmement séduits. très intéressés par la chose."

(Bertrand Savouré)

Le mélange des indicateurs formerait un inventaire à la Prévert... qu'on aurait tort de négliger, tant l'expérience client devient un point de différenciation et de valeur ajoutée.

## Sur quels éléments l'expérience client est-elle basée ?

Les notaires interrogés attribuent une note de 7,06 sur 10 à l'affirmation "Les outils numériques (site internet, applications, blogs, réseaux sociaux) sont des sources de contact et d'opportunités pour accroître sa clientèle". Une fois franchie l'étape de l'acquisition, la technologie est un vecteur de qualité et donc de satisfaction client : "La technologie permet de se concentrer sur les tâches à forte valeur ajoutée (Étude approfondie des dossiers clients, consultations, meilleur exercice du devoir de conseil)" recueille une note de 7,58 sur 10.

Selon Charley Moore, PDG de Rocket Lawyer, la mise en œuvre de solutions logicielles induit une dimension d'agrément, voire de plaisir.

"Les gens s'attendent à ce que ce soit une expérience utilisateur agréable; ils s'attendent à pouvoir décrocher leur téléphone et interagir avec leur banque de la même façon agréable qu'ils jouent à

un jeu, réservent un billet d'avion ou regardent un match de coupe du monde sur leurs téléphones. Donc. tous ceux d'entre nous qui créent des logiciels doivent vraiment créer des logiciels agréables à utiliser et je pense que la raison en est que, contrairement à la génération de nos parents, nous utilisons des ordinateurs tout le temps maintenant et nous nous sommes habitués à ce que les ordinateurs fonctionnent d'une certaine façon et nous attendons que tous les services que nous utilisons viennent de nos téléphones et nos ordinateurs dans le même genre de plaisir d'utilisation. C'est le défi et la grande opportunité pour tous ceux qui fabriquent des logiciels, y compris les services juridiques."

(Charley Moore)

1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES



Le confort d'utilisation, initialement développé pour la sphère privée, les loisirs, puis les relations commerciales (achats en lignes), a migré jusque dans les services professionnels. Facilité d'accès, intuitivité, disponibilité deviennent la norme.

"De nos jours, les clients veulent pouvoir accéder à tout ce qui concerne leur dossier de n'importe quel endroit, et à tout moment. De même, lorsque vous commandez quelque chose sur Internet, vous pouvez savoir où il se trouve, presque heure par heure. Les clients ont besoin de transparence et d'interaction. Il faut redonner un sens à leurs processus juridiques."

(Thierry Arnaly)

L'utilisation d'outils de back office modernes et de processus optimisés permettent au notaire et à ses collaborateurs de dégager une marge de disponibilité plus importante, induisant un temps de réponse plus rapide. On voit ainsi s'établir les bases d'un cercle vertueux d'une meilleure relation de confiance et d'engagement envers le client.



1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES



### 5.3. OPTIMISER LA GESTION DES RELATIONS GRÂCE AU NUMÉRIQUE

Parmi l'ensemble des solutions technologiques disponibles sur le marché, concentrons-nous un instant sur une sélection d'outils qui facilitent les interactions extérieures à l'office notarial-soit directement avec les clients, soit avec d'autres experts. L'objectif in fine est identique: un meilleur service client.

 La capacité à travailler dans le cloud, les solutions de cybersécurité et de cryptage des échanges, et plus largement les plateformes numériques partagées avec les clients.

"Tout le travail fait en amont doit pouvoir basculer dans le système d'information du notaire le plus simplement possible pour que le notaire n'ait plus qu'à poursuivre l'acte. Le client doit percevoir qu'on travaille en bonne intelligence, avec fluidité, sans qu'il ait besoin de redonner toutes les pièces au notaire, et que le notaire va devoir ressaisir tout le dossier."

(Nicolas Tissot)

Les data rooms virtuelles.

"Les data rooms se démocratisent, se généralisent, et ne sont plus réservées aux dossiers complexes: le notaire propose un espace juridique numérique sécurisé à son client. pour échanger des pièces sur un dossier. On crée un espace de dialogue complémentaire au téléphone, plus fluide pour le client et pour la continuité du travail de l'office. Le client peut comprendre le process, les étapes de son dossier. On va pouvoir rentrer en contact avec son notaire lorsqu'on a un peu de temps à consacrer à ses affaires personnelles, que l'Étude soit ouverte ou non."

(Olivier Geffroy)





- O. PRÉFACE
- 1. INTRODUCTION
- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES

 Les chatbots, offrant un premier niveau d'orientation à la demande (voir Glossaire).

Le taux d'équipement (actuel ou en cours de mise en œuvre) de notre échantillon de répondants témoigne de la prise de conscience de l'intérêt de s'équiper avec des solutions qui offrent un meilleur confort d'accès au client (avec une réserve plus marquée pour les chatbots, dont la technologie émergente doit encore vous prouver plus largement sa valeur). Bien entendu, ces choix d'équipement se recoupent et peuvent être des extensions d'outils de back office. Le travail entre notaires et collaborateurs dans le cloud peut être partagé, en fonction des habilitations et validations, avec les clients.

	Mis en œuvre	Sera mis en œuvre	Aucune intention de mettre en œuvre
Travail dans le Cloud	33,3 %	41,7 %	25,0%
Cyber sécurité	25,0 %	50,0 %	25,0 %
Data rooms	34,7 %	40,8 %	24,5 %
Plateformes numériques partagées avec les clients	22,2 %	46,3 %	31,5 %
Chatbot	2,8 %	36,1 %	61,1 %





- O. PRÉFACE
- 1. INTRODUCTION
- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES

Rappelons que ces solutions viennent en complément de l'impulsion à une présence digitale et à l'offre développée au niveau ordinal, évoquées plus haut.

"Le notariat va monter sa brique de prise de rendez-vous. Cette brique ne va pas être fermée. Le notaire va avoir le choix de faire figurer ou pas son agenda ou celui de ses collaborateurs en ligne. Cette brique de prise de rendez-vous, pourrait être accessible depuis Notaviz, le portail de services en ligne de la profession. Elle pourrait être intégrée au site internet d'un notaire. Si un notaire travaille avec une startup de la Legal Tech pour son parcours client, notre brique peut être intégrée à la solution tierce de la startup au moyen d'APIs."

(Nicolas Tissot)

Notons enfin que l'interaction et le partage d'information dans un espace sécurisé (cloud) s'inscrivent dans un désir croissant de transparence et de temps réel. Celui-ci n'est pas toujours compatible avec les règles et procédures légales. Bien entendu, une plus grande efficacité s'accompagne d'une vigilance envers les fondamentaux de la profession.

"Les prérequis en matière de sécurité juridique sont les fondements mêmes de notre profession, ils restent inchangés et demandent du temps pour réfléchir, écrire et tirer profit de la relation que nous avons avec [les clients] pour établir le geste qui répond le mieux possible à leurs besoins."

(Matthieu Fontaine)

Le respect de l'éthique ne doit pas être sacrifié sur l'autel de la digitalisation et de l'immédiateté. Tous les experts consultés ont insisté sur ce point : la déontologie constitue le fondement de la profession du notariat, et sa valeur ajoutée.





- O. PRÉFACE
- 1. INTRODUCTION
- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE **NOUVELLES CONTRAINTES**
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE **DÉVELOPPEMENT ET** D'ORGANISATION **INNOVANTS**
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA **RELATION CLIENT, UN** IMPÉRATIF STRATÉGIQUE **PERMANENT**
- 6. LES TALENTS. CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE **NOTARIAL DE 2020 - ET 2030**
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES



**5.2. PENSER EN TERMES** D'EXPÉRIENCE CLIENT

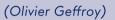
5.4. RÉFLÉCHIR À UN USAGE PLUS POUSSÉ DES DONNÉES **CLIENTS** 

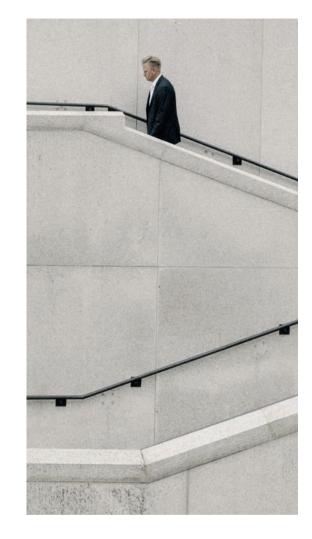
Le notariat gère et interagit avec des bases de données qui contiennent un volume et une qualité de données extraordinaires. Certaines informations recoupent des données disponibles publiquement, dans des registres cadastraux, d'état-civil, commerciaux... Certaines en revanche sont purement privées. Deux tendances de fond convergent : ces données constituent à la fois une ressource et un risque.

En tant qu'employeur mais aussi dans ses relations avec ses clients et fournisseurs, l'entreprise notariale n'échappe pas au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Voyons cela comme une opportunité de renforcer le professionnalisme et la crédibilité du notariat. L'exercice de la création et de la maintenance d'un registre de vos traitements de données permet d'avoir une vision d'ensemble de la collecte et des flux de données. L'information des personnes dont vous traitez les données (clients, collaborateurs, prestataires, etc.) peut être gérée comme un contact positif. Quant à la mise en œuvre de la sécurisation de vos données. recommandée par la CNIL, nous avons vu à plusieurs reprises qu'elle figure parmi vos préoccupations, avec un bémol pour les notaires opérant en solo, qui voient cette dimension s'ajouter à une to-do list de livrables à gérer de front.

"Dans un office classique, sauf dans les très grosses structures où vous pouvez avoir un responsable informatique plus ou moins permanent, qui s'occupe [du RGDP] dans les Études ? Ce n'est pas le fond du métier du notaire. Et s'il n'est pas lui-même convaincu à titre personnel que c'est un enjeu majeur, il n'y a personne dans l'Étude pour s'en inquiéter, au quotidien j'entends, techniquement, pour creuser le sujet."





## **CYBERSÉCURITÉ**

Taille de l'Étude	Mis en œuvre	Sera mis en œuvre	Aucune intention de mettre en œuvre
Aucun collaborateur	25	25	50
1 à 9 collaborateur(s)	27,8	50	22,2
10 à 49 collaborateurs	20	52	28
50 à 499 collaborateurs	40	60	-

(Pourcentage de ceux qui déclarent connaître les technologies citées)



1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES

Du côté des opportunités, des bases de données clients propres, notamment organisées autour de solutions de gestion de la relation client (CRMs).

"Aujourd'hui les fichiers de notaires sont mal qualifiés, les fiches clients sont remplies tantôt bien, tantôt pas. Il est fondamental que les notaires aient ou retrouvent la maitrise de leurs propres données. Je ne sais pas quelle autre profession a abandonné la gestion de ses données clients."

(Olivier Geffroy)

La convergence de ces données, leur qualité et leur quantité combinées à des outils désormais plus intuitifs devraient permettre aux notaires d'actionner les leviers de proactivité déjà évoqués. Il s'agit de ne plus attendre que les clients franchissent la porte de l'Étude poussés par les grands événements de la vie, pour lequel le monopole d'officier ministériel continue d'apporter la garantie d'un flux de revenus. Il est désormais possible de mettre en place des stratégies d'information au client, soit générale soit personnalisée, qui l'inciteront à se rapprocher de vous. Il est également possible de tenir des calendriers d'échéances de certaines

dates, qui peuvent pousser les clients à vous contacter pour agir en anticipation.

En résumé, la relation client se cultive autour de trois pôles : le recueil et l'analyse de la satisfaction du client, le maintien de l'expérience client dans les meilleurs standards, et le soin apporté à un suivi personnalisé et calibré des besoins du client.





- O. PRÉFACE
- 1. INTRODUCTION
- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES



## FAIRE LE POINT : MON OFFICE NOTARIAL OFFRE-T-IL UN SERVICE CLIENT DE QUALITÉ ?

Sommes-nous disponibles?



- Facilité d'accès
- Pédagogie

Sommes-nous efficaces



- Temps de réponse
- Clarté, simplicité

Sommes-nous transparents ?



- Suivi des honoraires, capacité d'accéder au suivi du dossier en ligne

Sommes-nous proactifs?



- Identification des besoins
- Approche des clients

Sommes-nous intégrés ?



- Capacité de répondre à des problématiques complexes (nécessitant par exemple des experts d'autres professions ou une expertise internationale)



## LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 – ET 2030



1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ
  DE VOÛTE DE L'OFFICE
  NOTARIAL DE 2020 ET 2030
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES

# 6. Les talents, clé de voûte de l'office notarial de 2020–et 2030



Le marché des talents dans le notariat connait une forte tension. L'attractivité et la rétention des profils est devenu un sujet clé de l'organisation de l'office, conditionnant autant la poursuite de l'activité en l'état que le déploiement des nouveaux modèles

À la possible pénurie de certains profils, la digitalisation de certaines tâches (en particulier les plus répétitives) offre un élément de réponse intéressant.



"Le notariat est quasiment en situation de plein emploi. Il y a un mercato infernal pour les collaborateurs, des chasseurs de tête sont même apparus dans notre profession. On doit avoir la capacité de pouvoir garder nos collaborateurs et de leur offrir des perspectives. C'est valable pour les collaborateurs, ce sera vrai demain pour les associés."

(Bertrand Savouré)

Si le recrutement est en tension, qu'en est-il de la gestion des talents au sein des offices notariaux. Nous avons interrogé notre panel sur son état d'esprit actuel. Est-il pertinent de développer la polyvalence et l'agilité des notaires ? De collaborer avec des métiers différents, des profils différents ? De se former aux nouvelles technologies et aux nouveaux modes d'organisation ? Pour l'ensemble de ces questions, vous êtes largement affirmatifs.

La transformation à l'œuvre dans la profession a un impact que vous évaluez systématiquement entre 7 et 8/10. Cet impact est moindre que celui perçu par les experts-comptables, et systématiquement plus grand que celui perçu par les avocats. Le cœur de métier de ces trois professions aurait-il une porosité différente aux expertises





1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES

venues d'autres domaines ? Ce pourrait être une piste pour analyser cette différence de perception, qui demanderait plus de données.

"Aujourd'hui les collaborateurs sont surdiplômés. Un rédacteur d'actes, Bac +5, extrêmement performant en droit, fait du copiercoller de différentes clauses via un logiciel de rédaction d'actes. Il passe plus de temps à assembler, qu'à réfléchir et à se préoccuper du client. L'arrivée d'outils plus performants doit dégager du temps - ne serait-ce que mieux dématérialiser en entrée ces différents flux pour éviter d'avoir à ressaisir dans tous les sens. Les collaborateurs auront plus de temps pour gérer la relation client et faire en sorte qu'elle s'améliore."

(Nicolas Tissot)





#### 1. INTRODUCTION

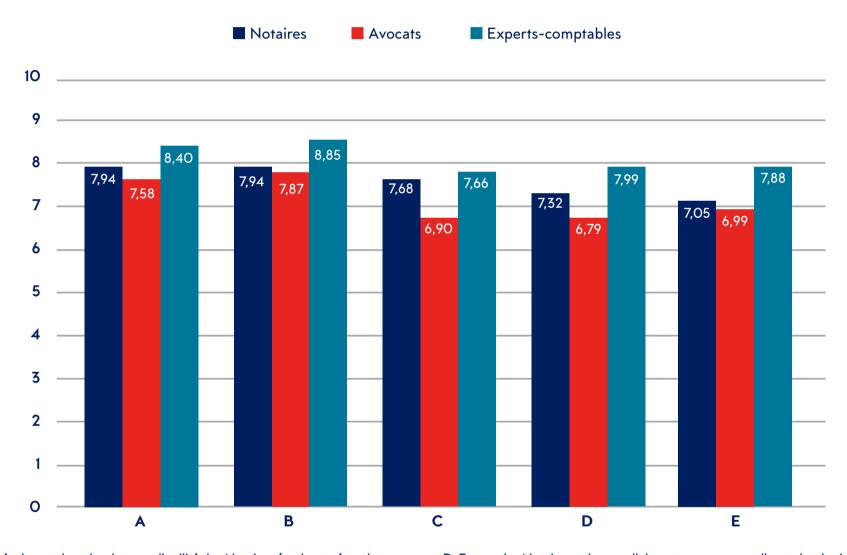
- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES



# INDICE DE PERCEPTION QUANT À L'IMPACT DE L'INNOVATION SUR LA GESTION DES COMPÉTENCES

## Comparaison interprofessionnelle

Sur une échelle de 1 à 10, 1 signifiant "négligeable" et 10 signifiant "très important" (Moyenne des réponses)



- A. Développer la polyvalence et l'agilité des Notaires (sachant gérer des situations complexes et nouvelles en dehors de leur spécialisation) permet d'obtenir de meilleurs résultats sur les dossiers clients
- B. Collaborer en interne ou en externe avec des métiers différents est source de réussite et d'opportunités pour l'Etude
- C. Le mode de gestion des études notariales est impacté par l'arrivée de la génération Y (méthodes de travail, besoins en formation, management...)
- D. Former les Notaires et leurs collaborateurs aux nouvelles technologies et aux nouveaux modes d'organisations (open space, groupe projet...) est essentiel
- E. Faire collaborer des profils hétérogènes et issus de métiers différents permet d'obtenir de meilleurs résultats sur les dossiers clients



1. INTRODUCTION

2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES

3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE

4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS

5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT

6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030

7. CONCLUSION

8. ANNEXES

En revanche, les professions du chiffre et du droit se retrouvent très largement sur un sujet pivot en matière de gestion des talents : l'évolution de la formation. Ci-dessous, Jordan Furlong observe son environnement de prédilection : les avocats américains. N'est-il pas troublant de voir à quel point le développement des talents qu'il préconise peut s'appliquer aux notaires français ?

"Ce dont nous aurons besoin maintenant, ce sont des avocats qui sont aussi très bons, très compétents en matière de collaboration, de travail en équipe, de travail en groupe, où tout ce que vous produisez est plus grand que la somme de ses parties. Nous aurons besoin d'avocats qui sont beaucoup plus versés en technologie, (...) en ingénierie financière, doués d'un sens beaucoup plus profond du service à la clientèle. Nous ne consacrons pas suffisamment de temps et d'efforts à aider nos avocats à développer un sentiment d'empathie et

un acte d'écoute, et à se mettre vraiment à la place des clients... Pendant des années, nous avons formé des avocats de façon très, très étroite : nous avons formé des analystes, des raisonneurs, des rédacteurs, parce que c'est tout ce dont les avocats avaient alors besoin. Les avocats seront beaucoup plus polyvalents, beaucoup plus multidimensionnels. Je pense qu'il y a une occasion extraordinaire de former les avocats à la volée pour qu'ils acquièrent les compétences dont ils ont besoin."

(Jordan Furlong)

Tout comme la formation continue, la formation initiale se transforme pour intégrer des savoir-être ('soft skills') et des savoir-faire technologiques en complément des savoirs et techniques qui sont le fondement de la profession. Le déploiement d'une offre d'enseignement de ces nouvelles compétences est encore relativement empirique, mais il sera intéressant de regarder ce mouvement et ses effets rétrospectivement, d'ici 5 ans.







1. INTRODUCTION

2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES

3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE

4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS

5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT

6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030

7. CONCLUSION

8. ANNEXES

"Dans le cadre de la formation initiale, on doit sensibiliser les futurs notaires et futurs collaborateurs au fonctionnement de l'office à l'ère du numérique. Dans l'idéal, il faudrait montrer toutes les solutions sans en vendre une en particulier, afin d'éviter qu'au moment de la formation initiale on fasse trop de promo ou qu'on ne manipule qu'un

seul outil."

(Nicolas Tissot)

#### 6.1. Y A-T-IL UN SUJET GÉNÉRATION Y/MILLENNIALS?

En ligne avec les opinions recueillies au fil des entretiens, le Directeur Général de l'École 42, François-Xavier Petit³, synthétise le débat sur l'arrivée des Millennials sur le marché du travail. Comme toute typologie, identifier la cohorte des nouveaux actifs sous le terme Millennials, c'est une façon commode de catégoriser des rapports au savoir et à l'organisation d'entreprise. Mais est-ce un sujet dans l'entreprise ? Pas nécessairement, si la structure est capable de rentrer dans des zones de collaboration où chacun peut valoriser ses compétences.

En d'autres termes, les experts que nous avons consultés engagent à oublier les poncifs sur l'affinité réelle ou supposée des Millennials avec les nouvelles technologies. Laissons de côté les possibles différences de perspective sur la hiérarchie et le déroulement de carrière. Ou plutôt, ne les traitons pas à travers le prisme d'une seule génération de collaborateurs et de notaires : il s'agit pour la profession de revoir la gestion des talents pour l'ensemble des cohortes de ses professionnels. Tous sont impactés simultanément par la transformation.

En parallèle, nos experts attirent notre attention sur le nécessaire accompagnement au changement des cadres.

"Finalement les offices qui gèreront le mieux leurs collaborateurs. s'adapteront le mieux à ces nouveaux modes de management qui privilégient la transversalité. On fait confiance aux collaborateurs. On a des managers-leaders qui sont en appui et plus qu'en contrôle. Les offices qui ne le comprendront pas auront de sérieuses difficultés."

(Nicolas Tissot)





<sup>3. &</sup>quot;François-Xavier Petit a été interrogé dans le cadre de l'enquête 'Directions des Ressources Humaines', volet de l'Étude Européenne sur l'Innovation commandée par les Éditions Lefebvre-Lefèbvre Sarrut au même titre que cette enquête sur le Notariat.



1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES

Comment faire évoluer la gestion des Études dans un monde en transformation, où les références sont à inventer? Le partage d'expérience semble là encore une clé, qu'il soit porté de manière formelle par les instances ou par des cercles d'utilisateurs de solutions, ou qu'il s'organise plus informellement.

Le changement dans le notariat sera porté par les notaires ; le travail sur l'élément humain compte donc autant que l'élément technologique. Dans une profession soudée, la formation 'par capillarité' et effet d'entrainement pourrait bien jouer un rôle important dans la diffusion du changement.

Les Éditions Francis Lefebvre Notaire ont pris cette dimension en compte et intègrent désormais la formation parmi les contenus et services portés par leur plateforme numérique Innéo Notaire.

"Des trentenaires. des quadragénaires sont aujourd'hui aux commandes des offices. C'est sans doute un mouvement un peu générationnel. Mais il y a quelques contreexemples, notamment de notaires qui ont été fondateurs du groupe, qui sont encore aujourd'hui très modernes dans leur approche du métier et dans les évolutions qu'ils envisagent pour leurs successeurs. Donc ce n'est pas qu'une question générationnelle, même si manifestement il y a un phénomène sociologique à travers le renouvellement des générations."

(Olivier Geffroy)







# CONCLUSION

7



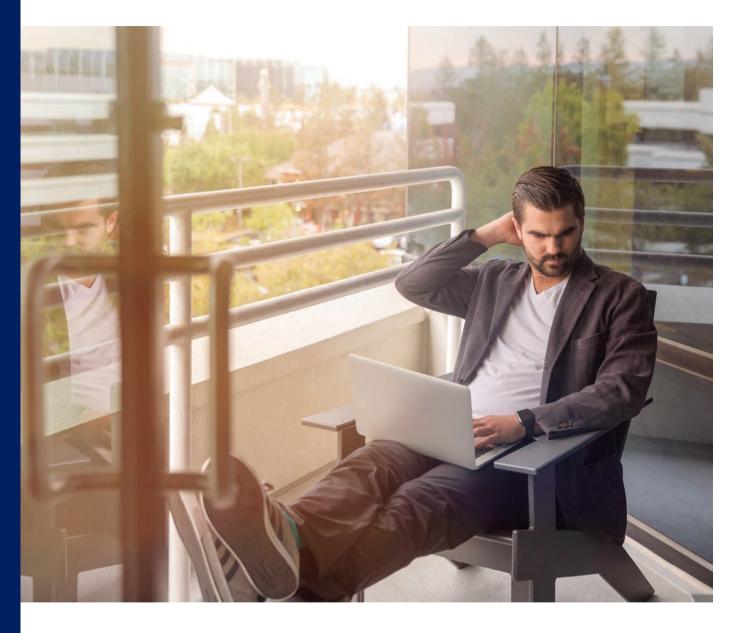
#### 1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030

#### 7. CONCLUSION

8. ANNEXES

## 7. Conclusion



Nos experts ont tous souligné le potentiel élevé inhérent à la transformation du notariat. Ils n'ont certes pas manqué de souligner quelques points d'interrogation :

 Comme dans tout projet d'innovation, il y a une part de communication et de marketing. Attention aux effets d'annonce. Lorsque la mise en œuvre de l'innovation est insuffisante ou trop théorique, le retour de bâton est assez rapide... On se passe volontiers du trou d'air que représente la perte de crédibilité interne et externe!

"Au cours de nos échanges avec nos confrères, certains n'ont pas le temps, d'autres ne savent pas comment faire, mais personne ne nous dit qu'il se moque de la transformation numérique. En revanche, pas de perception partagée par tout le monde concernant des réflexions plus fondamentales sur l'innovation, des directions et décisions stratégiques que cela implique pour nous dans les dix ans qui viennent. C'est compréhensible, car cela nécessite de sortir de la solitude son Étude et d'échanger, de s'informer énormément."

(Bertrand Savouré)





1. INTRODUCTION

2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES

3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE

4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS

5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT

6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030

7. CONCLUSION

8. ANNEXES

 Nous garderons un œil sur l'évolution de la cohésion de la profession.
 Risque-t-on de voir apparaître certains clivages à mesure que de nouveaux modèles de production et de structuration se dessinent? Et de quel ordre seraient ces clivages: générationnel? Entre les grandes métropoles et le reste de la France?
 Entre des notaires donneurs d'ordre et des exécutants?

 Point d'interrogation exogène, il est possible que l'Etat fasse bouger les curseurs du monopole à l'avenir. À quelle échéance et dans quelle mesure? Capitaliser sur le mouvement impulsé par les instances, se l'approprier pour identifier son terrain de croissance propre: les références du monde d'hier ne vont pas suffire, autant être acteur des standards de demain. Dans un monde global et hautement technologique, repensons notre ancrage local et nos ressources humaines de façon stratégique.

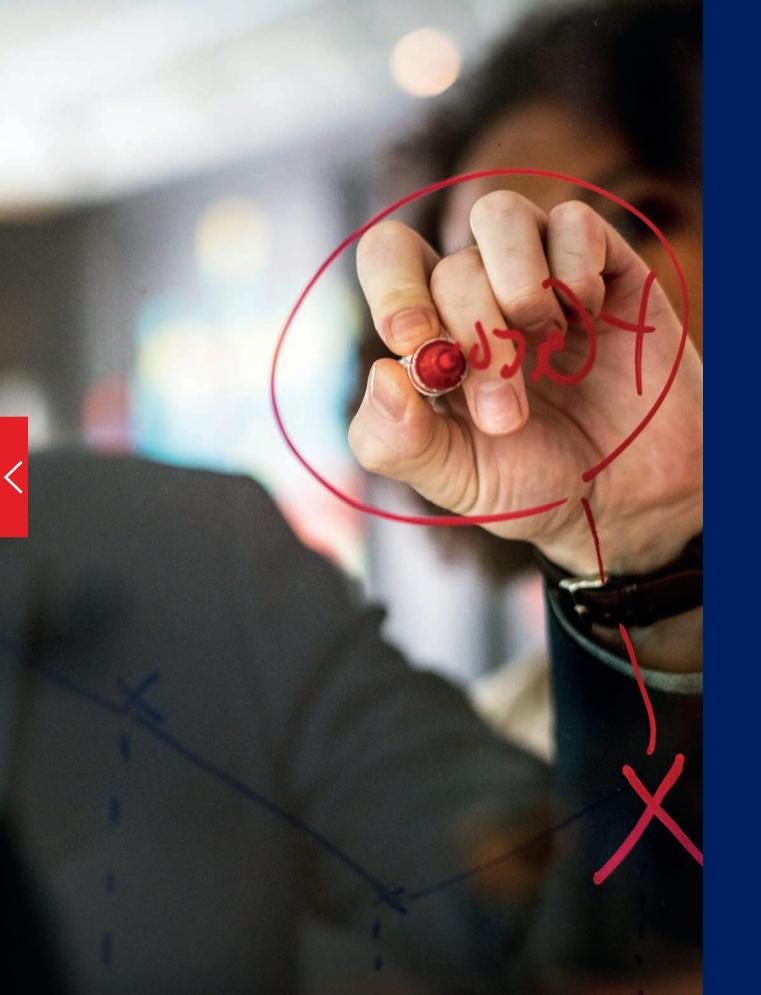
Pour répondre à la nouvelle complexité, transformons le travail en équipe en intégrant d'autres spécialistes (économistes, développeurs), soit directement au sein de l'office, soit comme prestataires extérieurs privilégiés. L'objectif est de constituer une équipe de professionnels multidisciplinaires qui collaboreront de façon flexible et fluide. Rapprochonsnous de pairs, de tiers de confiance afin d'échanger et de tester tout en mutualisant les risques.

En somme, tirons parti de l'extension des opportunités technologiques qui offrent une prime aux relations humaines et à l'interactivité.









# ANNEXES



# ANNEXE I : PARTICIPANTS À LA PHASE QUALITATIVE

1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION

8. ANNEXES

## 쉾

## **Experts France:**



#### Bertrand Savouré

**ANNEXE II: GLOSSAIRE** 

Président de la Chambre interdépartementale des Notaires de Paris.

Notaire associé au sein d'un réseau d'offices dont le siège est à Paris (17e), Bertrand est âgé de 55 ans, marié et père de deux enfants. Il est spécialisé dans la clientèle d'entrepreneurs et la planification des transmissions de patrimoine. Sa clientèle l'a conduit à exercer cette compétence dans un cadre international de plus en plus marqué. Bertrand Savouré, qui a été Rapporteur Général du Congrès des Notaires de France 2012 sur le thème de la transmission, est également membre d'un réseau international de juristes du patrimoine. Il préside la Chambre interdépartementale des Notaires de Paris depuis juin 2018.



#### Mathieu Fontaine

Notaire, délégué MICEN auprès du Conseil Supérieur du Notariat pour les notaires de la Cour d'Appel de Grenoble.

Mathieu est membre du Comité Scientifique de la revue Solution Notaire Hebdo (Editions Francis Lefebvre Notaires). Il a par ailleurs présidé la 3ème Commission du 113ème Congrès des Notaires de France.



#### **Nicolas Tissot**

Ancien Directeur du Numérique et des SI, Conseil Supérieur du Notariat

Nicolas est ingénieur général des Mines, ancien élève de l'Ecole Polytechnique (X95) et de l'Ecole Nationale Supérieur des Télécommunications de Paris (2000). Il a occupé jusqu'en mars 2019 les fonctions de directeur du numérique et des systèmes d'information au Conseil Supérieur du Notariat, ainsi que celles de directeur général adjoint de l'Association pour le Développement du Service Notarial. Il a effectué la première partie de sa carrière dans la fonction publique, successivement au ministère des Affaires Etrangères, au conseil régional Ile de France et au sein des ministères sociaux où il occupait le poste de Directeur des Systèmes d'Information avant de rejoindre le notariat.

1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE **NOUVELLES CONTRAINTES**
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE **DÉVELOPPEMENT ET** D'ORGANISATION **INNOVANTS**
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA **RELATION CLIENT, UN** IMPÉRATIF STRATÉGIQUE **PERMANENT**
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE **NOTARIAL DE 2020 - ET 2030**
- 7. CONCLUSION

8. ANNEXES





À L'ÉTUDE QUALITATIVE

#### **Olivier Geffroy**

Secrétaire général du Groupe Monassier.

Agé de 47 ans, Olivier est diplômé de Sciences Po Lyon et d'un 3ème cycle de défense. Issu du corps préfectoral, il a effectué une part importante de son parcours professionnel dans la sphère publique où il a travaillé dans des collectivités locales, en cabinet ministériel et dans les assemblées parlementaires. Secrétaire Général du Groupe Monassier depuis 2013, Olivier Geffroy a pour priorités de développer le réseau tant national qu'international et de renforcer les services intégrés d'un Groupe innovant de 32 offices, fort de 150 notaires et de plus de 700 collaborateurs.



#### **Sumi Saint Auguste**

Sumi Saint Auguste pilote le Lab Innovation du groupe Lefebvre Sarrut, mettant à profit de nombreuses années d'observation du marché français et international du droit au sein de ce groupe, après avoir été libraire puis éditrice en Sciences-Médecine. Outre ses missions de prospective, elle coordonne les travaux de l'accélérateur Lefebvre Sarrut, en partenariat avec Village By CA Paris, qui accompagne quatre startups sur une verticale RegTech/LegalTech pour une durée de deux ans. Vice-présidente de l'association Open Law, en charge des communs numériques et des programmesFormer le juriste de demain et Legal Design, elle contribue activement à l'évolution des perspectives de l'écosystème juridique français vis-à-vis de l'innovation.



#### **Thierry Arnaly** Directeur Général, FoxNot

Ingénieur en mathématiques de formation, il a participé à plusieurs grands projets informatiques (carte Vitale, SI Crédit Agricole, plateformes multimédia, ...) avant de créer ses propres sociétés. Entrepreneur en série, Thierry lance des projets depuis une quinzaine d'années sur des sujets aussi divers que la sécurité informatique, la vente de prestations sur mesure ou la communication. Suite à une longue réflexion avec un ami notaire, Michaël Dadoit, ils fondent ensemble la startup FoxNot dont il prend la présidence. Depuis trois ans, il se passionne pour la digitalisation du notariat.

1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION

8. ANNEXES

## 仚

## **Experts internationaux:**



Charley Moore

Fondateur et PDG, Rocket Lawyer

Charley est le fondateur et PDG de Rocket Lawyer Incorporated. Son entreprise offre des services juridiques de grande valeur à un prix abordable. Aujourd'hui, Rocket Lawyer est l'un des services juridiques les plus utilisés dans le monde, opérant depuis les États-Unis et le Royaume-Uni.

Charley Moore s'est engagé dans le droit de l'Internet depuis le début de sa carrière d'avocat au Venture Law Group à Menlo Park, en Californie. Il a représenté Yahoo! (IPO), WebTV Networks (acquis par Microsoft) et Cerent Corporation (acquis par Cisco Systems) au cours des premières étapes critiques de leur existence, et a été le fondateur de Onstation Corporation (acquis par The Cobalt Group).

**Linkedin:** https://www.linkedin.com/in/charleymoore/ **Twitter:** @charleymooreesq



**Daniel W.Linna** 

professeur de Droit, co-fondateur du Chicago Legal Innovation & Technology Group

Daniel W. Linna Jr. est professeur de droit invité à la Northwestern Pritzker School of Law. Son enseignement et ses recherches portent sur l'innovation et la technologie, y compris le droit informatique, l'intelligence artificielle, l'analyse de données, le leadership, les opérations et les structures d'innovation. Dan W. Linna est cofondateur du groupe de rencontre Chicago Legal Innovation & Technology. Il a été nommé au Fast Case 50 de 2015 pour avoir tracé une voie nouvelle pour la prestation de services juridiques. En 2018, il a été nommé "Legal Rebel" de l'American Bar Association et a été intronisé "Fellow" du College of Law Practice Management.

**Linkedin:** https://www.linkedin.com/in/danlinna/ **Twitter:** @DanLinna



Jordan Furlong Directeur, Law21

Jordan Furlong est consultant et auteur. Il intervient depuis plusieurs années dans de nombreuses conférences dédiées à l'impact des changements du secteur juridique sur les avocats et les cabinets aux États-Unis, au Canada, en Grande-Bretagne, aux Pays-Bas, en Suède, en Australie et en Nouvelle-Zélande. Ancien rédacteur en chef reconnu de trois périodiques juridiques canadiens, Jordan Furlong est également membre du College of Law Practice Management et codirecteur du conseil consultatif de l'Institute on Legal Innovation and Technology de la Suffolk University Law School. Il est l'auteur de Law Is a Buyer's Market: Building a Client-First Law Firm, et publie régulièrement sur l'évolution du marché juridique sur son site Web, law21.ca.

**Linkedin:** https://www.linkedin.com/in/jordanfurlong/



# ANNEXE II: GLOSSAIRE



1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION

8. ANNEXES



В	
Big Data	Gestion et analyse d'immenses volumes de données qui ne peuvent être traités de manière conventionnelle, car dépassant les limites et les capacités des outils logiciels couramment utilisés pour la saisie, la gestion et le traitement des données. Ce concept inclut les infrastructures technologiques et les services qui ont été créés pour résoudre le traitement d'énormes ensembles de données structurées, non structurées ou semi-structurées.
Blockchain	Une blockchain est une base de données distribuée, et totalement décentralisée, qui comprend des informations cryptées.  Ces informations sécurisées sont stockées dynamiquement sans possibilité de révision ou de modification, et partagées par les participants, qui les valident.  C'est un changement de paradigme basé sur la confiance des participants, la transparence de l'information et la désintermédiation.  Une blockchain peut être publique (chacun a libre accès au registre et participe librement au processus d'approbation), 'de consortium' (les participants au processus d'approbation sont limités et sélectionnés), ou privée (le processus d'approbation est limité à un seul acteur, mais les autorisations de lecture peuvent être publiques).
С	
Chatbots / Bots	Un bot est un logiciel d'intelligence artificielle conçu pour effectuer une série de tâches de façon autonome, sans intervention humaine.  Le modèle le plus fréquent est celui du chatbot, un robot capable de simuler une conversation, couramment utilisé désormais dans des interactions avec des personnes en recherche d'informations simples.
Cloud	Ensemble de programmes et de services hébergés sur un serveur connecté au réseau. Le cloud est accessible depuis n'importe quel ordinateur ou appareil mobile (quel que soit son système d'exploitation) disposant d'une connexion internet, sans y installer d'applications exécutables. Y sont stockées les informations générées par ces mêmes applications ou services.
Coach	Dans le contexte de l'entreprise, le coaching est un partenariat avec des clients ou des collaborateurs dans un processus d'accompagnement qui vise à maximiser leur potentiel personnel et professionnel. Elle induit une posture d'empathie et d'implication personnelle.
Customer Relationship Management (CRM)	Solution de gestion de la relation client, généralement basée sur trois piliers principaux: la gestion commerciale, le marketing et le client. Vient appuyer une stratégie de développement de base de clients et prospects, et de renforcement de la relation et du service client.



1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION

8. ANNEXES



Ensemble des politiques, outils, et bonnes pratiques, utilisés pour protéger l'environnement digital, les données et l'infrastructure des systèmes d'information d'une organisation, de ses employés et de ses clients.
Métier émergent opérant à l'intersection des données de l'entreprise et de sources publiques ou privées disponibles par ailleurs. Le data scientist modélise et donne du sens à ces données, pour informer les décisions stratégiques ou opérationnelles de sa structure. Il combine une expertise statistique et une maîtrise des bases de données avec une connaissance fine de son secteur d'activité.
Processus par lequel des données électroniques sont recherchées, localisées, sécurisées et examinées, sans que l'on en connaisse l'emplacement précis ni le volume au sein des bases de données ou serveurs.  On peut en particulier recourir à ce processus pour utiliser les données identifiées comme éléments de preuve dans une affaire civile ou pénale, ou encore dans le cadre du RGPD.
Un progiciel ERP traite et analyse les données et les processus d'affaires disponibles au sein d'une entreprise. Il permet de rationaliser l'usage des données entre les départements de l'entreprise (données de vente, de facturation, de production). En évitant les silos et en améliorant les processus interdépartementaux, l'ERP contribue à la réduction des coûts de production et à une meilleure productivité.
Technologie qui permet d'automatiser les processus d'affaires en reproduisant les formes et les méthodes de la pensée humaine. En raison de sa complexité, il existe plusieurs sous-catégories d'IA :
1. IA basée sur des arbres de décision ou des règles.
2. lA basée sur l'apprentissage de l'algorithme (voir 'Machine Learning' ci-dessous).
3. Réseaux neuronaux ou apprentissage profond (Deep Learning), un développement des années 2010 nécessitant de très grands volumes de données. La machine est ici programmée pour apprendre à apprendre, et détermine ce qui lui a été présenté après l'avoir analysé, sans intervention préalable.



- O. PRÉFACE
- 1. INTRODUCTION
- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES



J	
Justice Prédictive	Solutions techniques visant à développer des logiciels intuitifs d'aide à la prise de décision en matière de justice. Elles impliquent la mise en place d'un algorithme visant à analyser en masse les données disponibles issues de la jurisprudence, et à en extraire les informations pertinentes à la demande.
L	
Legal Design	Le Legal Design est l'application au monde du droit d'une méthode de conception de produits et de services, le Design Thinking, centrée sur les besoins, exprimés ou non, de l'utilisateur (user-centricity). Pour livrer des produits ou services utiles et fonctionnels, la méthode se concentre sur un groupe d'utilisateurs particuliers (ex. un segment de clients) et implique de fréquents échanges avec ce groupe, qui peut aller jusqu'à un processus de cocréation.
	Utilisation de la technologie dans la prestation de services juridiques pour créer, sous forme de logiciels ou de services en ligne :
Legal Tech	- des applications qui réduisent la nécessité de recourir au secteur juridique traditionnel (ex. création automatique de certains documents);
	- des applications qui accélèrent les procédures juridiques en facilitant les échanges entre les professionnels et avec les institutions de justice ;
	- des applications qui facilitent la gestion des tâches des avocats eux-mêmes, réduisant ainsi le temps et le coût lié à l'administratif ;
	- des applications qui simplifient et modifient le mode de contact entre les professionnels du secteur juridique et leurs clients potentiels.
М	
Machine Learning	Le 'Machine Learning' est un domaine de l'intelligence artificielle qui crée des systèmes apprenant automatiquement et s'améliorant à mesure qu'ils sont confrontés à de nouvelles données.  L'apprentissage peut être supervisé (on balise et vérifie la progression de l'apprentissage) ou non-supervisé (automatique). Dans ce dernier cas, la machine qui apprend examine les données, les modélise, calcule les probabilités, et peut graduellement analyser des variations passées et futures.  En cas d'apprentissage supervisé, l'intervention de l'humain est fondamentale, tant au niveau de la programmation que de l'utilisation, pour guider et affiner l'assistance de la machine.



1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES



М	
Méthode Agile	La méthode agile est un ensemble de principes de développement et de gestion de projet qui exige réactivité et flexibilité. Elle permet la livraison rapide de prototypes pour tester et s'adapter aux conditions changeantes du marché ou du secteur.  Le but de la méthode agile est de valider ou invalider ces prototypes. S'ils sont validés, la vitesse de mise sur le marché du nouveau produit ou service est un avantage compétitif important. S'ils sont invalidés, le coût de l'échec est limité, et compensé par une meilleure connaissance du marché.
S	
Services d'Assistance Juridique (ou Paralégal)	Ensemble de tâches de gestion administrative comportant des éléments de nature juridique. Il s'agit généralement de tâches exécutées de façon routinière et répétitive (travail de commodité), déléguées soit à des professionnels dédiés en interne, soit à des structures externes. L'objectif est de permettre aux experts (tels que les avocats) de se concentrer sur le travail le plus spécialisé et donc le plus rentable.
Smart Contract	Forme d'accord entre deux ou plusieurs parties dans lequel les termes et conditions sont réglementés par des clauses, caractérisé par trois aspects fondamentaux :
	1. L'accord possède la capacité de s'auto-exécuter. Le respect ou non des conditions du contrat est déterminé sans l'intervention de tiers, et les termes convenus sont exécutés.
	2. L'accord prend la forme d'un code informatique (et non d'un document écrit) inscrit dans la blockchain à partir de laquelle il est exécuté, ce qui lui confère la propriété de n'être édité par aucune des parties.
	3. Il n'est pas nécessaire qu'un tiers contracte et valide l'accord.
S	
Tableau de Bord des Réseaux Sociaux	Outil de gestion en ligne des interactions sur les réseaux sociaux, agrégeant plusieurs réseaux pour simplifier la production et la publication de messages sur différents canaux. Il permet de se tenir au courant en temps réel de l'activité d'un compte, et d'accéder à des données analytiques simples.



# ANNEXE III : ÉTUDE QUANTITATIVE



1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION

8. ANNEXES

金

ANNEXES I : PARTICIPANTS À L'ÉTUDE QUALITATIVE

**ANNEXE II: GLOSSAIRE** 

ANNEXE III : ÉTUDE QUANTITATIVE

ANNEXE IV : ÉTUDE QUANTITATIVE – DÉMOGRAPHIE

## PRIORITÉ DONNÉE À L'INNOVATION

## Comparaison interprofessionnelle

"Parmi les déclarations suivantes, choisissez celle qui reflète le mieux l'état d'esprit de votre étude à l'égard de l'innovation"

(Pourcentage de répondants - une seule réponse possible)



- L'innovation est capitale pour notre étude et nous mettons en place des actions innovantes
- L'innovation est importante pour notre étude mais les actions innovantes sont à mettre en place
- L'innovation est un axe de développement parmi d'autres pour notre étude
- Innover n'est pas à ce jour notre priorité



1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION

8. ANNEXES



ANNEXES I : PARTICIPANTS À L'ÉTUDE QUALITATIVE

ANNEXE II : GLOSSAIRE

ANNEXE III : ÉTUDE QUANTITATIVE

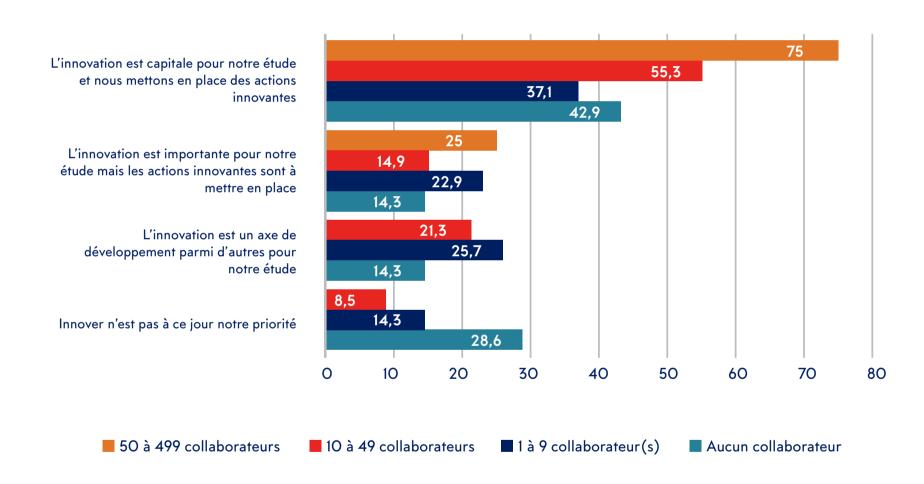
ANNEXE IV : ÉTUDE QUANTITATIVE – DÉMOGRAPHIE

## PRIORITÉ DONNÉE À L'INNOVATION

## en fonction de la taille des études

"Parmi les déclarations suivantes, choisissez celle qui reflète le mieux l'état d'esprit de votre étude à l'égard de l'innovation"

(Pourcentage de répondants - une seule réponse possible)





1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION

8. ANNEXES



ANNEXES I : PARTICIPANTS À L'ÉTUDE QUALITATIVE

ANNEXE II : GLOSSAIRE

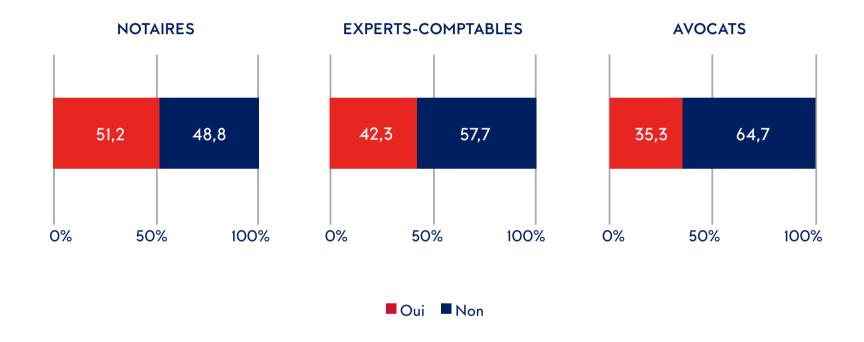
ANNEXE III : ÉTUDE QUANTITATIVE

ANNEXE IV : ÉTUDE QUANTITATIVE – DÉMOGRAPHIE

# PRÉSENCE DE COLLABORATEURS DÉDIÉS AUX PROCESSUS D'INNOVATION

Comparaison interprofessionnelle

(Pourcentage de répondants)





1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION

8. ANNEXES



ANNEXES I : PARTICIPANTS À L'ÉTUDE QUALITATIVE

ANNEXE II: GLOSSAIRE

ANNEXE III : ÉTUDE QUANTITATIVE

ANNEXE IV : ÉTUDE QUANTITATIVE – DÉMOGRAPHIE

# PRÉSENCE DE COLLABORATEURS DÉDIÉS AUX PROCESSUS D'INNOVATION

en fonction de la taille des études

(Pourcentage de répondants)

Taille de l'étude	Oui	Non
Aucun collaborateur	100,0	-
1 à 9 collaborateur(s)	40,0	60,0
10 à 49 collaborateurs	53,5	46,5
50 à 499 collaborateurs	50,0	50,0



1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION

8. ANNEXES

仚

ANNEXES I : PARTICIPANTS À L'ÉTUDE QUALITATIVE

ANNEXE II: GLOSSAIRE

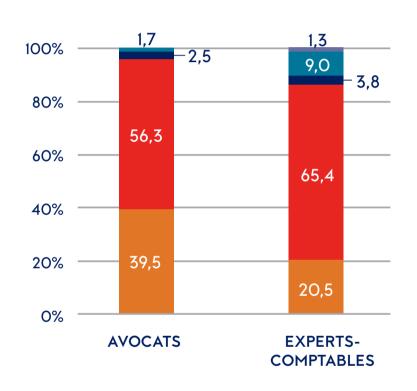
ANNEXE III : ÉTUDE QUANTITATIVE

ANNEXE IV : ÉTUDE QUANTITATIVE – DÉMOGRAPHIE

## NOMBRE DE COLLABORATEURS ACTIVEMENT IMPLIQUÉS DANS LES PROJETS D'INNOVATION

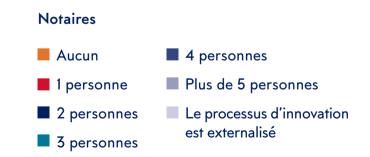
Comparaison interprofessionnelle

(Pourcentage de collaborateurs)











1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES



ANNEXES I : PARTICIPANTS À L'ÉTUDE QUALITATIVE

ANNEXE II: GLOSSAIRE

ANNEXE III : ÉTUDE QUANTITATIVE

ANNEXE IV : ÉTUDE QUANTITATIVE – DÉMOGRAPHIE

# NOMBRE DE COLLABORATEURS ACTIVEMENT IMPLIQUÉS DANS LES PROJETS D'INNOVATION

en fonction de la taille des études

(Pourcentage de collaborateurs)

Taille de l'étude	Aucune personne	1 personne	2 personnes	3 personnes	4 personnes	Plus de 5 personnes	L'innovation est externalisée
Aucun collaborateur	60,0	40,0	-	-	-	-	-
1 à 9 collaborateur(s)	26,7	26,7	26,7	16,7	-	3,3	-
10 à 49 collaborateurs	9,3	18,6	34,9	9,3	2,3	23,3	2,3
50 à 499 collaborateurs	12,5	-	-	25,0	12,5	50,0	-



1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION

8. ANNEXES



ANNEXES I : PARTICIPANTS À L'ÉTUDE QUALITATIVE

ANNEXE II : GLOSSAIRE

ANNEXE III : ÉTUDE QUANTITATIVE

ANNEXE IV : ÉTUDE QUANTITATIVE – DÉMOGRAPHIE

# EXISTENCE DE DOCUMENTS DÉDIÉS À LA CONDUITE DE L'INNOVATION AU SEIN DE L'ÉTUDE

Comparaison interprofessionnelle

(Pourcentage de répondants - plusieurs réponses possibles)



- Présentation de la stratégie d'innovation de l'étude pour les prochaines années
- Guide des bonnes pratiques pour conduire l'innovation au sein de l'étude
- Objectifs, plan d'action et planning pour conduire l'innovation au sein de l'étude
- Aucun



1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION

8. ANNEXES



ANNEXES I : PARTICIPANTS À L'ÉTUDE QUALITATIVE

ANNEXE II: GLOSSAIRE

ANNEXE III : ÉTUDE QUANTITATIVE

ANNEXE IV : ÉTUDE QUANTITATIVE – DÉMOGRAPHIE

# EXISTENCE DE DOCUMENTS DÉDIÉS À LA CONDUITE DE L'INNOVATION AU SEIN DE L'ÉTUDE

en fonction de la taille des études

Taille de l'étude	Présentation de la stratégie d'innovation de l'étude pour les prochaines années	Guide des bonnes pratiques pour conduire l'innovation au sein de l'étude	Objectifs, plan d'action et planning pour conduire l'innovation au sein de l'étude	Aucun
Aucun collaborateur	-	-	20,0	80,0
1 à 9 collaborateur(s)	10,0	3,3	6,7	83,3
10 à 49 collaborateurs	9,3	14,0	23,3	62,8
50 à 499 collaborateurs	12,5	12,5	25,0	75,0



1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION

8. ANNEXES

仚

ANNEXES I : PARTICIPANTS À L'ÉTUDE QUALITATIVE

ANNEXE II: GLOSSAIRE

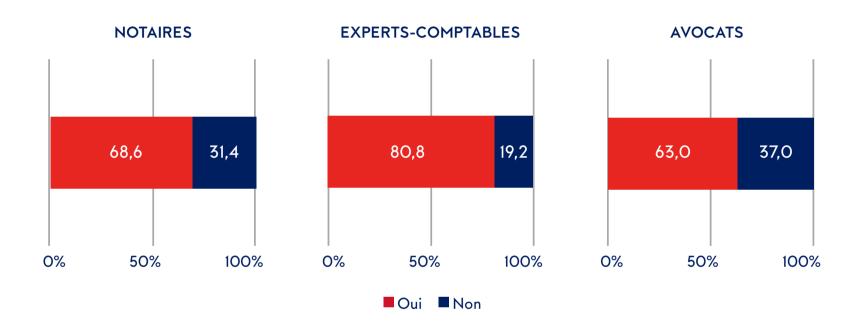
ANNEXE III : ÉTUDE QUANTITATIVE

ANNEXE IV : ÉTUDE QUANTITATIVE – DÉMOGRAPHIE

#### MISE EN ŒUVRE DE PRATIQUES INNOVANTES

Avez-vous déjà mis en place des pratiques innovantes au sein de votre cabinet ? (Pourcentage de répondants)

#### Comparaison interprofessionnelle



#### En fonction de la taille des études

Taille de l'étude	Oui	Non
Aucun collaborateur	60,0	40,0
1 à 9 collaborateur(s)	66,7	33,3
10 à 49 collaborateurs	67,4	32,6
50 à 499 collaborateurs	87,5	12,5



1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION

8. ANNEXES

仚

ANNEXES I : PARTICIPANTS À L'ÉTUDE QUALITATIVE

ANNEXE II: GLOSSAIRE

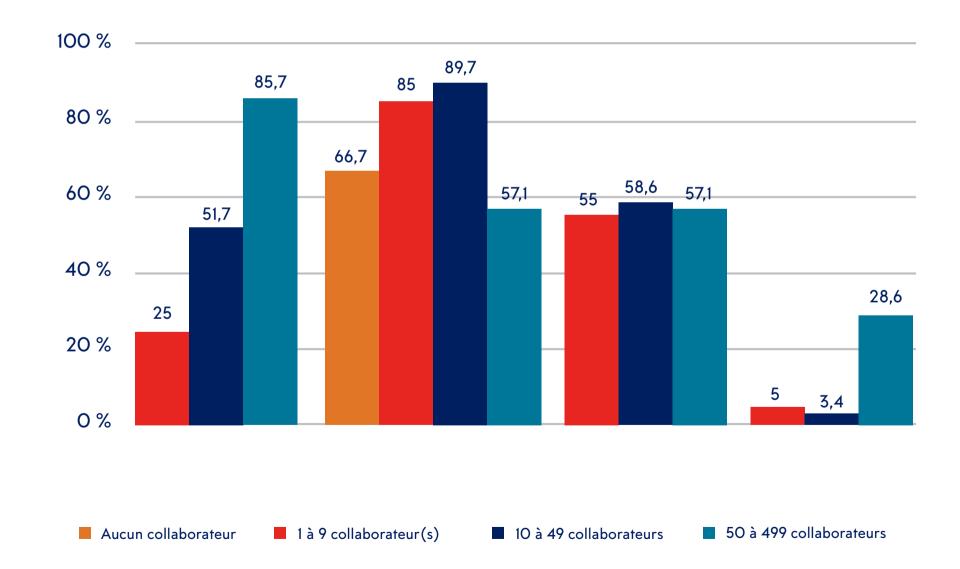
ANNEXE III: ÉTUDE QUANTITATIVE

ANNEXE IV : ÉTUDE QUANTITATIVE – DÉMOGRAPHIE

### DOMAINES PRIORITAIRES EN MATIÈRE D'INNOVATION

Comparaison interprofessionnelle

(Si oui) Dans quels domaines en priorité? (Pourcentage de répondants - deux réponses possibles)





1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES

ANNEXES I : PARTICIPANTS À L'ÉTUDE QUALITATIVE

ANNEXE II: GLOSSAIRE

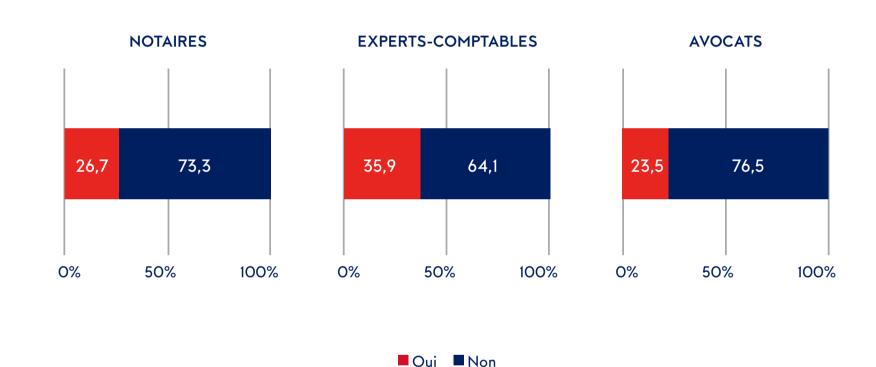
ANNEXE III : ÉTUDE QUANTITATIVE

ANNEXE IV : ÉTUDE QUANTITATIVE – DÉMOGRAPHIE

### EXISTENCE D'UN BUDGET ANNUEL DÉDIÉ À L'INNOVATION

#### Comparaison interprofessionnelle

Avez-vous prévu un budget pour l'innovation au sein de votre cabinet cette année ? (Pourcentage de répondants - une seule réponse possible)





1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION

8. ANNEXES



ANNEXES I : PARTICIPANTS À L'ÉTUDE QUALITATIVE

ANNEXE II: GLOSSAIRE

ANNEXE III : ÉTUDE QUANTITATIVE

ANNEXE IV : ÉTUDE QUANTITATIVE – DÉMOGRAPHIE

### EXISTENCE D'UN BUDGET ANNUEL DÉDIÉ À L'INNOVATION

en fonction de la taille des études

Avez-vous prévu un budget pour l'innovation au sein de votre cabinet cette année ? (Pourcentage de répondants - une seule réponse possible)

Taille de l'étude	Oui	Non
Aucun collaborateur	60,0	40,0
1 à 9 collaborateur(s)	16,7	83,3
10 à 49 collaborateurs	32,6	67,4
50 à 499 collaborateurs	12,5	87,5



1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION

8. ANNEXES

仚

ANNEXES I : PARTICIPANTS À L'ÉTUDE QUALITATIVE

ANNEXE II : GLOSSAIRE

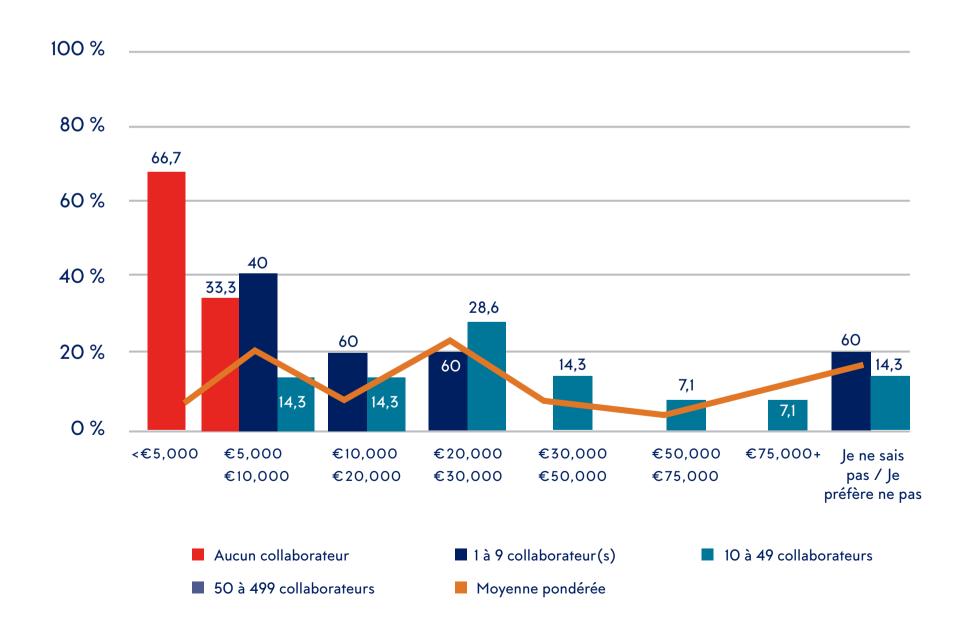
ANNEXE III: ÉTUDE QUANTITATIVE

ANNEXE IV : ÉTUDE QUANTITATIVE – DÉMOGRAPHIE

#### BUDGET ANNUEL ACTUELLEMENT DÉDIÉ À L'INNOVATION

en fonction de la taille de l'étude

Quel est l'ordre de grandeur de ce budget ? (Pourcentage de répondants - une seule réponse possible)





ANNEXES I : PARTICIPANTS À L'ÉTUDE QUALITATIVE

ANNEXE II : GLOSSAIRE

ANNEXE III : ÉTUDE QUANTITATIVE

10 à 49 collaborateurs

# EDITIONS FRANCIS LEFEBVRE NOTAIRES

O. PRÉFACE

1. INTRODUCTION

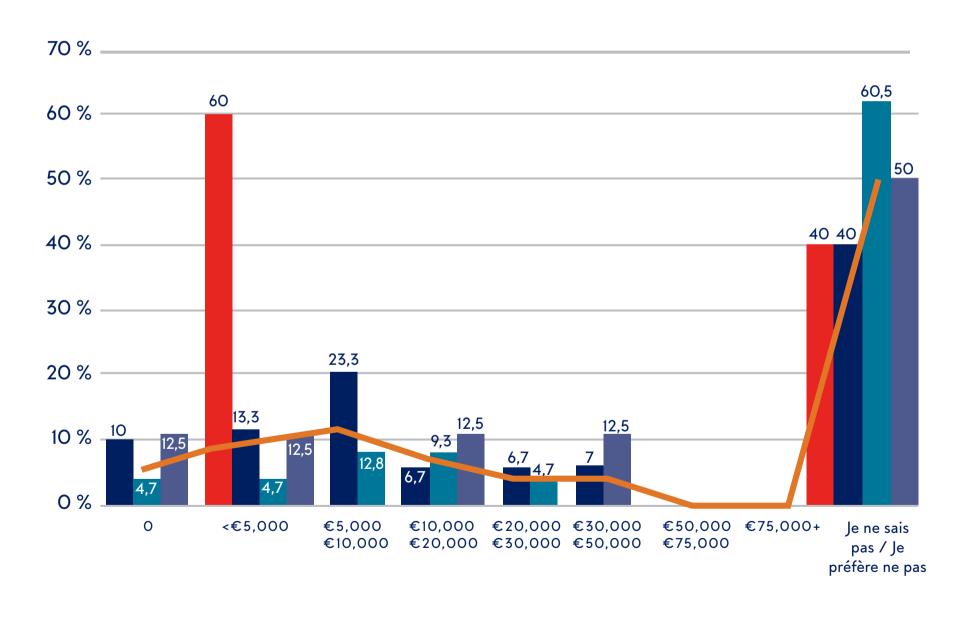
- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION

8. ANNEXES

### BUDGET DÉDIÉ À L'INNOVATION DANS L'EXERCICE SUIVANT

en fonction de la taille de l'étude

Quel montant avez-vous prévu pour l'année prochaine ? (Pourcentage de répondants - une seule réponse possible)



■ 1 à 9 collaborateur(s)

Moyenne pondérée

Aucun collaborateur

50 à 499 collaborateurs





1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION

8. ANNEXES

仚

ANNEXES I : PARTICIPANTS À L'ÉTUDE QUALITATIVE

ANNEXE II : GLOSSAIRE

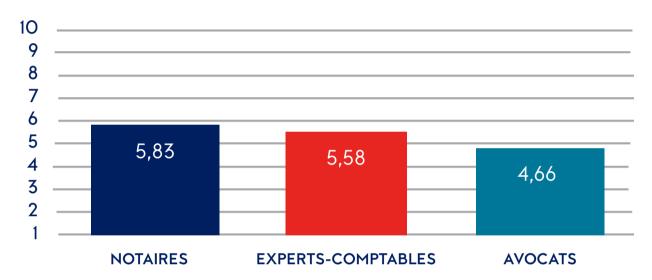
ANNEXE III : ÉTUDE QUANTITATIVE

ANNEXE IV : ÉTUDE QUANTITATIVE – DÉMOGRAPHIE

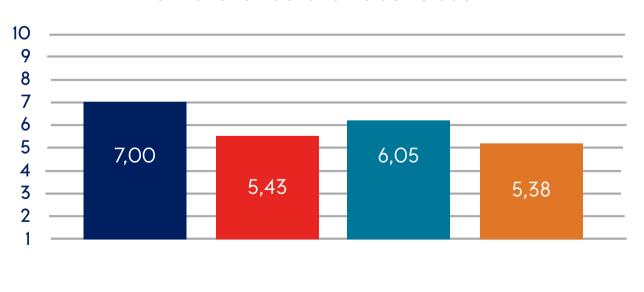
#### INDICE DE SATISFACTION SUR LA CONDUITE DE L'INNOVATION

Sur une échelle de 1 à 10, 1 signifiant "pas du tout satisfait" et 10 signifiant "très satisfait" (Moyenne des réponses)

#### Comparaison interprofessionnelle



#### en fonction de la taille de l'étude



■ Aucun collaborateur ■ 1 à 9 collaborateur(s) ■ 10 à 49 collaborateurs ■ 50 à 499 collaborateurs

# EDITIONS FRANCIS LEFEBVRE NOTAIRES

O. PRÉFACE

1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION

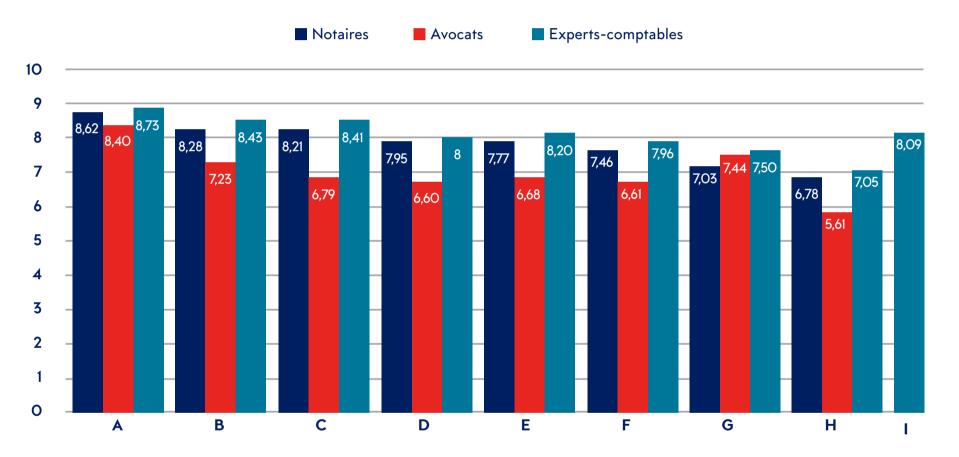
8. ANNEXES

மி

### INDICE DE PERCEPTION QUANT À L'IMPACT DE L'INNOVATION SUR LE MODÈLE ÉCONOMIQUE

#### Comparaison interprofessionnelle

Sur une échelle de 1 à 10, 1 signifiant "négligeable" et 10 signifiant "très important" (Moyenne des réponses)



- A. La qualité de service passe tout autant par la prestation que par la relation client
- B. La technologie est la clé de l'innovation pour se différencier et gagner en performance, mais l'innovation ne devrait pas être uniquement technologique
- C. L'intégration de la technologie dans les méthodes de travail n'est pas seulement un moyen d'améliorer les processus mais aussi de faire évoluer les mentalités, les habitudes de travail
- D. Une partie importante de l'innovation est impulsée par l'évolution des demandes clients mais les Études devraient investir dans l'innovation avant même que le client ne formule le besoin

- E. L'évolution constante des technologies offre de nouvelles opportunités professionnelles
- F. Le travail collaboratif est la clé pour offrir un service spécialisé et à valeur ajoutée
- G. Il est extrêmement important pour les notaires de valoriser leurs domaines d'expertise spécifique pour se différentier des autres praticiens
- H. La technologie est la clé pour se différencier sur le marché, pour améliorer les résultats et développer l'image de l'étude
- I. Un élément clef du développement de l'activité économique des Notaires est leur capacité à devenir partie intégrante de la stratégie de leurs clients



1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES



ANNEXES I : PARTICIPANTS À L'ÉTUDE QUALITATIVE

**ANNEXE II: GLOSSAIRE** 

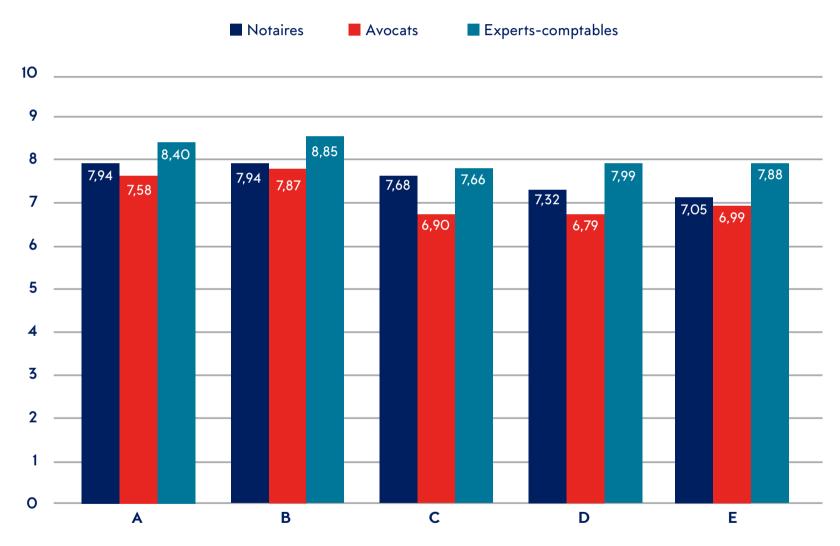
ANNEXE III : ÉTUDE QUANTITATIVE

ANNEXE IV : ÉTUDE QUANTITATIVE – DÉMOGRAPHIE

# INDICE DE PERCEPTION QUANT À L'IMPACT DE L'INNOVATION SUR LA GESTION DES COMPÉTENCES

#### Comparaison interprofessionnelle

Sur une échelle de 1 à 10, 1 signifiant "négligeable" et 10 signifiant "très important" (Moyenne des réponses)



- A. Développer la polyvalence et l'agilité des Notaires (sachant gérer des situations complexes et nouvelles en dehors de leur spécialisation) permet d'obtenir de meilleurs résultats sur les dossiers clients
- B. Collaborer en interne ou en externe avec des métiers différents est source de réussite et d'opportunités pour l'Etude
- C. Le mode de gestion des études notariales est impacté par l'arrivée de la génération Y (méthodes de travail, besoins en formation, management...)
- D. Former les Notaires et leurs collaborateurs aux nouvelles technologies et aux nouveaux modes d'organisations (open space, groupe projet...) est essentiel
- E. Faire collaborer des profils hétérogènes et issus de métiers différents permet d'obtenir de meilleurs résultats sur les dossiers clients



#### 1. INTRODUCTION

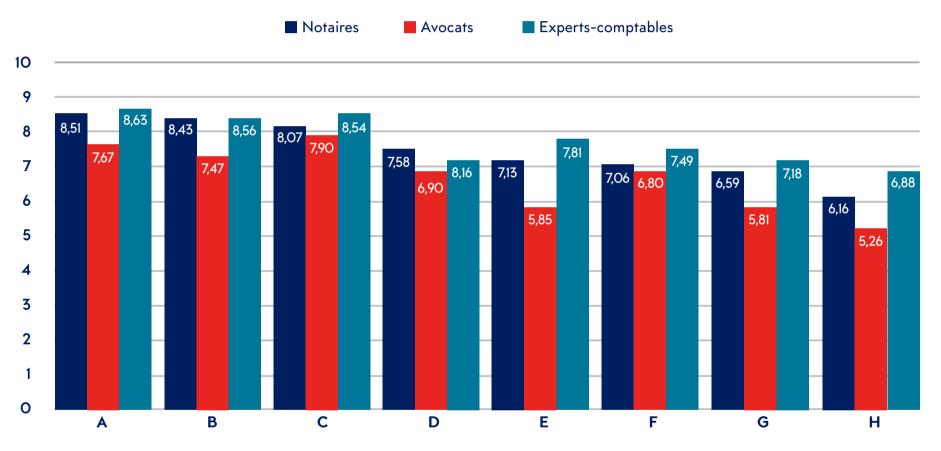
- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES

### 仚

### INDICE DE PERCEPTION DE L'IMPACT DES NOUVELLES TECHNOLOGIES SUR LA PROFESSION

#### Comparaison interprofessionnelle

Sur une échelle de 1 à 10, 1 signifiant "négligeable" et 10 signifiant "très important" (Moyenne des réponses)



- A. Le numérique change et va continuer de modifier la culture et la structure des études (méthodologie de travail, organisation des métiers, modes de communication)
- B. La cybersécurité est un enjeu important et permet de renforcer la confiance des clients
- C. L'utilisation de bases de données numériques (fonds documentaire, actualités juridiques, outils pratiques) améliore considérablement la productivité de l'étude et permet d'obtenir de meilleurs résultats sur les dossiers
- D. La technologie permet de se concentrer sur les tâches à forte valeur ajoutée (étude approfondie des dossiers clients, consultations, meilleur exercice du devoir de conseil)

- E. Une étude notariale doit mesurer la satisfaction de ses clients avec des logiciels informatiques le
- F. Les outils numériques (site internet, applications, blogs, réseaux sociaux) sont des sources de contact et d'opportunités pour accroître sa clientèle
- G. La blockchain va permettre aux notaires de travailler de manière plus sécurisée avec leurs clients et de gagner du temps sur leurs dossiers
- H. L'intelligence artificielle avec l'arrivée de la justice prédictive va faciliter et améliorer la prise de décision des notaires dans la gestion de leurs dossiers clients et l'exercice de leur devoir de conseil



1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION

8. ANNEXES

仚

ANNEXES I : PARTICIPANTS À L'ÉTUDE QUALITATIVE

ANNEXE II: GLOSSAIRE

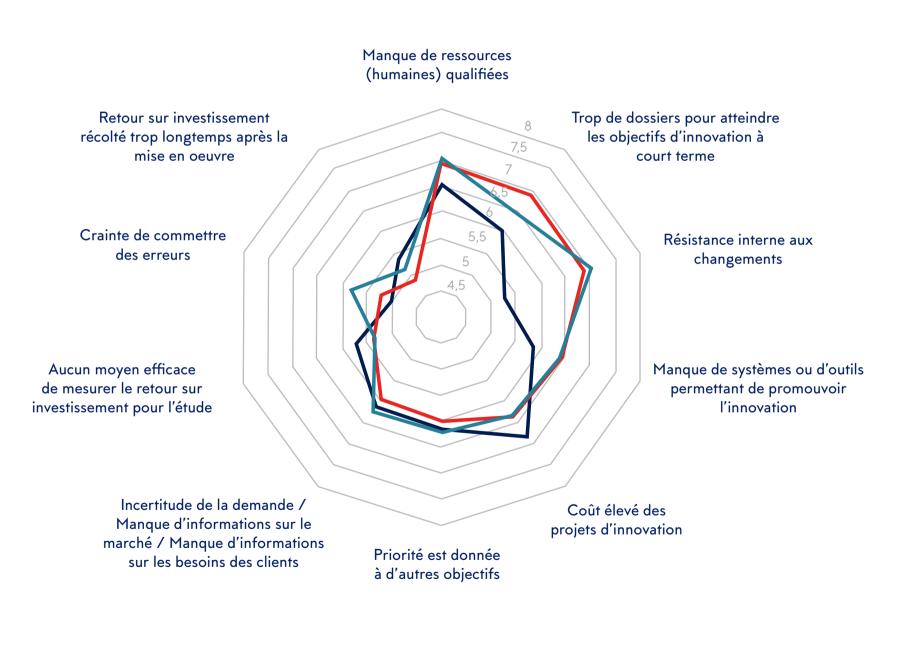
Notaires

ANNEXE III : ÉTUDE QUANTITATIVE

ANNEXE IV : ÉTUDE QUANTITATIVE – DÉMOGRAPHIE

# PRINCIPAUX FREINS À LA CONDUITE DE L'INNOVATION Comparaison interprofessionnelle

Sur une échelle de 1 à 10, 1 signifiant "n'est pas un frein potentiel" et 10 signifiant "est un frein très probable"



Avocats

Experts-comptables



1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION

8. ANNEXES



ANNEXES I : PARTICIPANTS À L'ÉTUDE QUALITATIVE

ANNEXE II : GLOSSAIRE

ANNEXE III : ÉTUDE QUANTITATIVE

ANNEXE IV : ÉTUDE QUANTITATIVE – DÉMOGRAPHIE

### PRINCIPAUX FREINS À LA CONDUITE DE L'INNOVATION

en fonction de la taille de l'étude

Sur une échelle de 1 à 10, 1 signifiant "n'est pas un frein potentiel" et 10 signifiant "est un frein très probable"

Taille de l'étude	Trop de dossiers pour atteindre les objectifs d'innovation à court terme	La priorité est donnée à d'autres objectifs	La résistance interne aux changements	Le manque de systèmes ou d'outils permettant de promouvoir l'innovation	Coût élevé des projets d'innovation	Manque de ressources (humaines) qualifiées
Aucun collaborateur	7,86	7,29	-	-	7,00	-
1 à 9 collaborateur(s)	6,57	-	6,54	-	-	6,69
10 à 49 collaborateurs	7,26	-	7,15	-	-	7,21
50 à 499 collabora- teurs	-	-	7,25	7,00	-	7,25



1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION

8. ANNEXES



ANNEXES I : PARTICIPANTS À L'ÉTUDE QUALITATIVE

ANNEXE II: GLOSSAIRE

ANNEXE III : ÉTUDE QUANTITATIVE

ANNEXE IV : ÉTUDE QUANTITATIVE – DÉMOGRAPHIE

# CONNAISSANCE DES NOUVEAUX MODES D'ORGANISATION

en fonction de la taille de l'étude

(Pourcentage de répondants connaissant les modes d'organisation cités)

Taille de l'étude	Collaboration avec des prestataires externes sur des projets ponctuels	Externalisation de tâches à faible valeur ajoutée	Recours à des équipes pluridisciplinaires (des collaborateurs possédant des profils différents et travaillant en équipe)	Collaborateurs du notariat spécialisés en technologie informatique (titulaires d'un double diplôme ou d'une expérience significative en droit et en informatique)	Culture d'entreprise orientée performance = modèles d'entreprise basés sur les actions permettant de trouver des solutions
Aucun collaborateur	-	14,3	-	14,3	14,3
1 à 9 collaborateur(s)	11,4	17,1	11,4	11,4	11,4
10 à 49 collaborateurs	14,3	21,4	11,9	11,9	14,3
50 à 499 collaborateurs	-	12,5	12,5	12,5	25,0



1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION

8. ANNEXES



ANNEXES I : PARTICIPANTS À L'ÉTUDE QUALITATIVE

ANNEXE II: GLOSSAIRE

ANNEXE III : ÉTUDE QUANTITATIVE

ANNEXE IV : ÉTUDE QUANTITATIVE – DÉMOGRAPHIE

### IMPORTANCE DES NOUVEAUX MODES D'ORGANISATION

en fonction de la taille de l'étude

Sur une échelle de 1 à 10, 1 signifiant "négligeable" et 10 signifiant "très important" (Moyenne des réponses de ceux qui déclarent connaître les modes d'organisation cités)

Taille de l'étude	Collaboration avec des prestataires externes sur des projets ponctuels	Externalisation de tâches à faible valeur ajoutée	Recours à des équipes pluridisciplinaires (des collaborateurs possédant des profils différents et travaillant en équipe)	Collaborateurs du notariat spécialisés en technologie informatique (titulaires d'un double diplôme ou d'une expérience significative en droit et en informatique)	Culture d'entreprise orientée performance = modèles d'entreprise basés sur les actions permettant de trouver des solutions
Aucun collaborateur	7,14	-	7,14	6,17	-
1 à 9 collaborateur(s)	6,94	6,38	6,55	-	-
10 à 49 collaborateurs	-	-	7,11	7,05	7,08
50 à 499 collaborateurs	8,50	-	9,29	8,29	-



1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION

8. ANNEXES



ANNEXES I : PARTICIPANTS À L'ÉTUDE QUALITATIVE

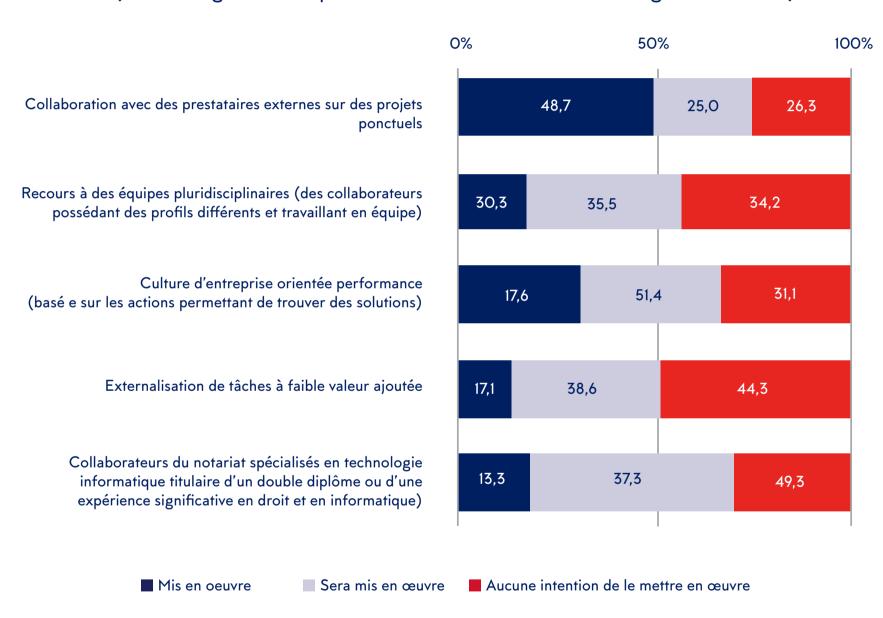
ANNEXE II : GLOSSAIRE

ANNEXE III : ÉTUDE QUANTITATIVE

ANNEXE IV : ÉTUDE QUANTITATIVE – DÉMOGRAPHIE

### MISE EN ŒUVRE DES NOUVEAUX MODES D'ORGANISATION France

(Pourcentage de ceux qui déclarent connaître les modes d'organisation cités)





1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION

8. ANNEXES



ANNEXES I : PARTICIPANTS À L'ÉTUDE QUALITATIVE

ANNEXE II : GLOSSAIRE

ANNEXE III : ÉTUDE QUANTITATIVE

ANNEXE IV : ÉTUDE QUANTITATIVE – DÉMOGRAPHIE

### MISE EN OEUVRE DES NOUVEAUX MODÈLES D'ORGANISATION DE L'ENTREPRISE NOTARIALE

en fonction de la taille de l'étude

(Pourcentage de ceux qui déclarent connaître les modes d'organisation cités)

	Taille de l'étude	Aucun collaborateur	1 à 9 collaborateur(s)	10 à 49 collaborateurs	50 à 499 collaborateurs
	Mis en œuvre	20,0	46,7	54,5	50,0
Collaboration avec des prestataires externes sur des projets ponctuels	Sera mis en œuvre	40,0	26,7	18,2	37,5
	Aucune intention de le mettre en œuvre	40,0	26,7	27,3	12,5
	Mis en œuvre	-	14,3	20,0	28,6
Externalisation de tâches à faible valeur ajoutée	Sera mis en œuvre	60,0	46,4	26,7	42,9
•	Aucune intention de le mettre en œuvre	40,0	39,3	53,3	28,6
Recours à des équipes	Mis en œuvre	-	20,0	35,3	71,4
pluridisciplinaires (des collaborateurs possédant des profils différents et	Sera mis en œuvre	60,0	33,3	35,3	28,6
travaillant en équipe)	Aucune intention de le mettre en œuvre	40,0	46,7	29,4	_
Collaborateurs du notariat spécialisés en technologie informatique (titulaire	Mis en œuvre	25,0	6,7	14,7	28,6
d'un double diplôme ou d'une	Sera mis en œuvre	-	36,7	41,2	42,9
expérience significative en droit et en informatique)	Aucune intention de le mettre en œuvre	75,0	56,7	44,1	28,6
Culture d'entreprise orientée	Mis en œuvre	-	6,7	29,4	16,7
performance = modèles d'entreprise basés sur les actions permettant de	Sera mis en œuvre	75,0	60,0	38,2	66,7
trouver des solutions	Aucune intention de le mettre en œuvre	25,0	33,3	32,4	16,7



1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES



ANNEXES I : PARTICIPANTS À L'ÉTUDE QUALITATIVE

ANNEXE II: GLOSSAIRE

ANNEXE III : ÉTUDE QUANTITATIVE

ANNEXE IV : ÉTUDE QUANTITATIVE – DÉMOGRAPHIE

### CONNAISSANCE DES NOUVELLES TECHNOLOGIES

en fonction de la taille de l'étude

(Pourcentage de répondants connaissant les technologies citées)

Taille de l'étude	Aucun collaborateur	1 à 9 collaborateur(s)	10 à 49 collaborateurs	50 à 499 collaborateurs
Systèmes et applications donnant un accès direct aux dossiers et aux projets innovants en cours	-	20,7	8,6	-
Intelligence artificielle	25,0	34,5	25,7	16,7
Blockchain	50,0	24,1	17,1	-
Big data	25,0	31,0	25,7	50,0
Travail dans le Cloud	-	24,1	25,7	33,3
Gestion budgétaire télématique / automatisée	-	20,7	11,4	33,3
Cybersécurité (échanges encryptés)	-	24,1	17,1	-
Chatbot	-	44,8	48,6	50,0
Algorithme de prédiction	25,0	34,5	42,9	50,0
Logiciels de gestion intégrés (ERP, CRM)	50,0	34,5	40,0	66,7
Smart contract	75,0	51,7	54,3	66,7
Data room	50,0	24,1	20,0	16,7
Plateformes numériques partagées avec les clients (de type FoxNot, MyNotary, etc)	-	20,7	14,3	-
Documents juridiques automatiques / Logiciel de recherche de données, d'analyse et de classification	-	20,7	17,1	-
Documents juridiques automatiques / Logiciel de recherche de données, d'analyse et de classification	25,0	34,5	42,9	-



1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION

8. ANNEXES



ANNEXES I : PARTICIPANTS À L'ÉTUDE QUALITATIVE

ANNEXE II: GLOSSAIRE

ANNEXE III : ÉTUDE QUANTITATIVE

ANNEXE IV : ÉTUDE QUANTITATIVE – DÉMOGRAPHIE

### IMPORTANCE DES NOUVELLES TECHNOLOGIES

en fonction de la taille de l'étude

Sur une échelle de 1 à 10, 1 signifiant "négligeable" et 10 signifiant "très important" (Moyenne des réponses de ceux qui déclarent connaître les technologies citées)

Taille de l'étude	Aucun collaborateur	1 à 9 collaborateur(s)	10 à 49 collaborateurs	50 à 499 collaborateurs
Systèmes et applications qui permettent aux utilisateurs d'avoir un accès direct aux dossiers et aux projets innovants en cours	9,00	-	7,50	-
Blockchain	8,50	-	-	-
Gestion budgétaire télématique/automatisée	-	7,35	7,52	-
Cyber sécurité dans les échanges (informations encryptées)	-	7,09	7,76	9,17
Intégrations logicielles	8,50	-	-	-
Smart contract	-	7,00	-	-
Data room	-	-	-	8,80
Plateformes numériques partagées avec les clients	-	-	-	8,83



1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION

8. ANNEXES

ANNEXES I : PARTICIPANTS À L'ÉTUDE QUALITATIVE

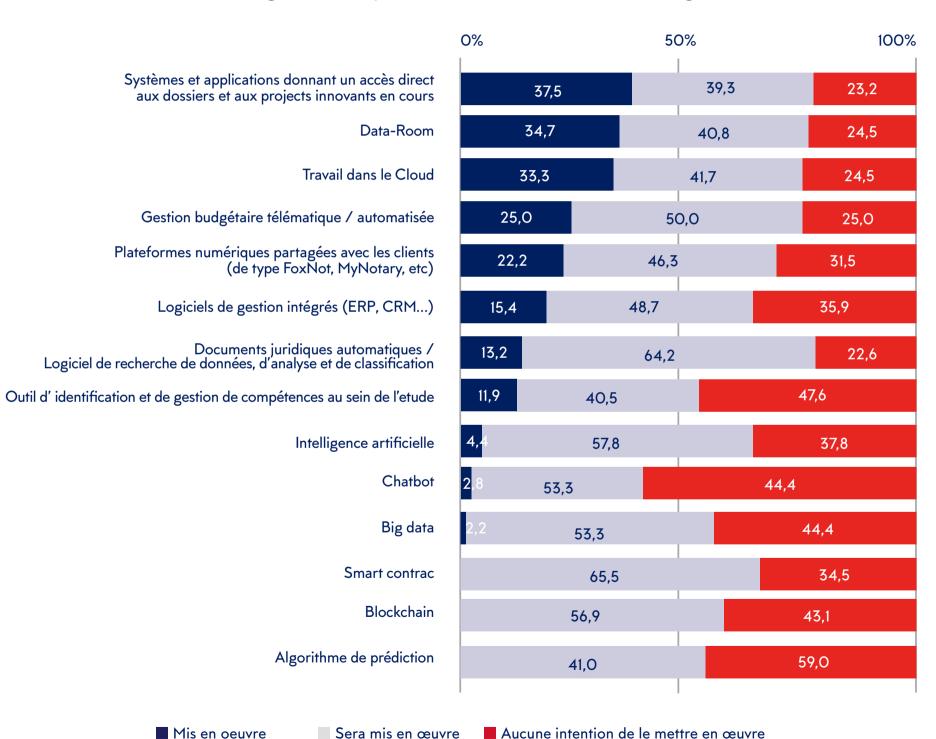
ANNEXE II : GLOSSAIRE

ANNEXE III : ÉTUDE QUANTITATIVE

ANNEXE IV : ÉTUDE QUANTITATIVE – DÉMOGRAPHIE

### MISE EN ŒUVRE DES NOUVELLES TECHNOLOGIES France

(Pourcentage de ceux qui déclarent connaître les technologies citées)







1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION

8. ANNEXES



ANNEXES I : PARTICIPANTS À L'ÉTUDE QUALITATIVE

ANNEXE II : GLOSSAIRE

ANNEXE III : ÉTUDE QUANTITATIVE

ANNEXE IV : ÉTUDE QUANTITATIVE – DÉMOGRAPHIE

### MISE EN ŒUVRE DES NOUVELLES TECHNOLOGIES

#### en fonction de la taille de l'étude

(Pourcentage de ceux qui déclarent connaître les technologies citées)

	Taille de l'étude	Aucun collaborateur	1 à 9 collaborateur(s)	10 à 49 collaborateurs	50 à 499 collaborateurs
Systèmes et applications donnant	Mis en œuvre	25,0	36,8	35,7	60,0
un accès direct aux dossiers et aux	Sera mis en œuvre	50,0	36,8	39,3	40,0
projets innovants en cours	Aucune intention de le mettre en œuvre	25,0	26,3	25,0	_
	Mis en œuvre	-	-	8,7	-
Intelligence artificielle	Sera mis en œuvre	100,0	66,7	43,5	<b>75,0</b>
	Aucune intention de le mettre en œuvre	-	33,3	47,8	25,0
	Mis en œuvre	-	_	_	
Blockchain	Sera mis en œuvre	100,0	61,1	46,2	80,0
	Aucune intention de le mettre en œuvre	_	38,9	53,8	20,0
<b>-</b>	Mis en œuvre	. <del>.</del> _	-	4,3	-
Big data	Sera mis en œuvre	66,7	58,8	43,5	100,0
	Aucune intention de le mettre en œuvre	33,3	41,2	52,2	-
	Mis en œuvre	100,0	21,1	27,3	66,7
Travail dans le Cloud	Sera mis en œuvre	-	47,4	50,0	
	Aucune intention de le mettre en œuvre	-	31,6	22,7	33,3
Gestion budgétaire télématique /	Mis en œuvre	50,0	26,3	22,2	33,3
automatisée	Sera mis en œuvre	-	52,6	48,1	-
	Aucune intention de le mettre en œuvre	50,0	21,1	29,6	66,7
Cyber sécurité dans les échanges	Mis en œuvre	25,0	27,8	20,0	40,0
(informations encryptées)	Sera mis en œuvre	25,0	50,0	52,0	60,0
(	Aucune intention de le mettre en œuvre	50,0	22,2	28,0	-
	Mis en œuvre	-	6,7	- 75 7	- 77.7
Chatbot	Sera mis en œuvre	25,O	40,0	35,7	33,3
	Aucune intention de le mettre en œuvre	75,0	53,3	64,3	66,7
AT 241 T 2 19 49	Mis en œuvre	-	-	-	- 77.7
Algorithme de prédiction	Sera mis en œuvre	100.0	50,0	41,2	33,3
	Aucune intention de le mettre en œuvre	100,0	50,0	58,8	66,7
Logiciels de gestion intégrés	Mis en œuvre	50,0	6,3	15,8	50,0
(ERP, CRM)	Sera mis en œuvre	50,0	68,8	36,8	50.0
	Aucune intention de le mettre en œuvre	-	25,0	47,4	50,0
Consent a senter of	Mis en œuvre	100.0	- 07 7	-	-
Smart contract	Sera mis en œuvre	100,0	83,3	50,0	50,0
	Aucune intention de le mettre en œuvre	-	16,7	50,0	50,0
D-4	Mis en œuvre	50,0	26,3	29,2	100,0
Data room	Sera mis en œuvre	- -	47,4	45,8 25.0	-
Plateformes numériques partagées	Aucune intention de le mettre en œuvre	50,0	26,3 10,5	25,0 30,8	40.0
1 1 0	Mis en œuvre	- 75.0	,		,
avec les clients (de type FoxNot,	Sera mis en œuvre	75,O	47,4	38,5	60,0
MyNotary, etc)	Aucune intention de le mettre en œuvre	25,0	42,1	30,8	-
Documents juridiques automatiques	Mis en œuvre	-	5,3	20,0	20,0
/ Logiciel de recherche de données,	Sera mis en œuvre	50,0	84,2	52,0	60,0
d'analyse et de classification	Aucune intention de le mettre en œuvre	50,0	10,5	28,0	20,0
Outil d'identification et de gestion	Mis en œuvre	33,3	6,3	16,7	-
de compétences au sein de l'étude	Sera mis en œuvre	66,7	37,5	33,4	60,0
	Aucune intention de le mettre en œuvre	-	56,3	50,0	40,0



1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION

8. ANNEXES

仚

ANNEXES I : PARTICIPANTS À L'ÉTUDE QUALITATIVE

**ANNEXE II: GLOSSAIRE** 

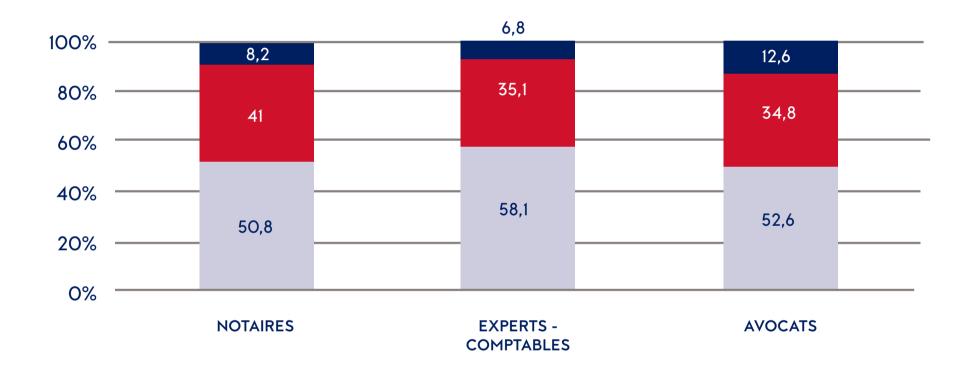
ANNEXE III : ÉTUDE QUANTITATIVE

ANNEXE IV : ÉTUDE QUANTITATIVE – DÉMOGRAPHIE

### PERCEPTION DE L'ÉVOLUTION DES RÉSULTATS DE L'ÉTUDE SUR L'ANNÉE EN COURS

Comparaison interprofessionnelle

(Pourcentage de répondants - une seule réponse possible)



Les résultats sont en progressionLes résultats sont stables

Les résultats sont en recul



1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION

8. ANNEXES



ANNEXES I : PARTICIPANTS À L'ÉTUDE QUALITATIVE

ANNEXE II : GLOSSAIRE

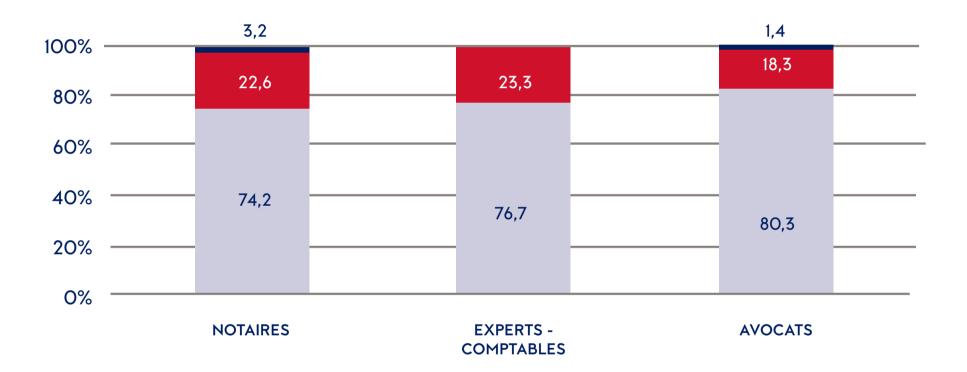
ANNEXE III : ÉTUDE QUANTITATIVE

ANNEXE IV : ÉTUDE QUANTITATIVE – DÉMOGRAPHIE

# PERCEPTION DE L'ÉVOLUTION DES RÉSULTATS DE L'ÉTUDE DANS LES PROCHAINES ANNÉES (PARMI CEUX AYANT DÉCLARÉ UNE PROGRESSION SUR L'ANNÉE EN COURS)

Comparaison interprofessionnelle

(Pourcentage de répondants - une seule réponse possible)



- Les résultats sont en progression et progresseront à l'avenir
- Les résultats sont en progression et vont rester stables à l'avenir
- Les résultats sont en progression et vont diminuer à l'avenir



1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION

8. ANNEXES



ANNEXES I : PARTICIPANTS À L'ÉTUDE QUALITATIVE

ANNEXE II : GLOSSAIRE

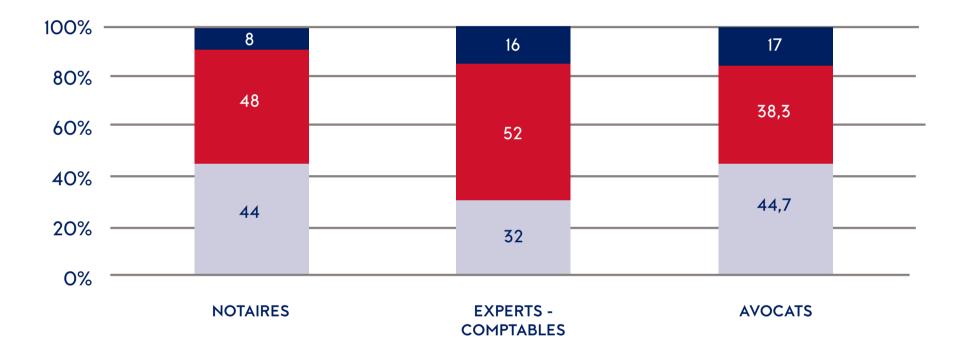
ANNEXE III : ÉTUDE QUANTITATIVE

ANNEXE IV : ÉTUDE QUANTITATIVE – DÉMOGRAPHIE

### PERCEPTION DE L'ÉVOLUTION DES RÉSULTATS DE L'ÉTUDE DANS LES PROCHAINES ANNÉES (PARMI CEUX AYANT DÉCLARÉ UNE STAGNATION SUR L'ANNÉE EN COURS)

Comparaison interprofessionnelle

(Pourcentage de répondants - une seule réponse possible)



- Les résultats sont stables et progresseront à l'avenir
- Les résultats sont stables et vont rester stables à l'avenir
- Les résultats sont stables et vont diminuer à l'avenir



1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION

8. ANNEXES

命

ANNEXES I : PARTICIPANTS À L'ÉTUDE QUALITATIVE

ANNEXE II: GLOSSAIRE

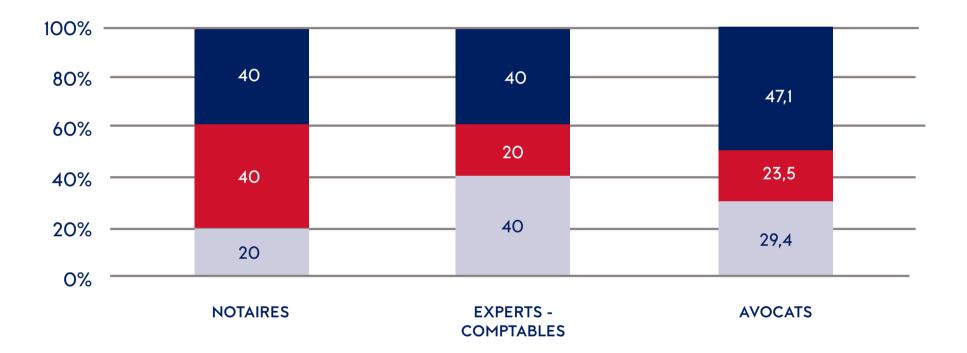
ANNEXE III : ÉTUDE QUANTITATIVE

ANNEXE IV : ÉTUDE QUANTITATIVE – DÉMOGRAPHIE

### PERCEPTION DE L'ÉVOLUTION DES RÉSULTATS DE L'ÉTUDE DANS LES PROCHAINES ANNÉES (PARMI CEUX AYANT DÉCLARÉ UNE RÉGRESSION SUR L'ANNÉE EN COURS)

Comparaison interprofessionnelle

(Pourcentage de répondants - une seule réponse possible)



- Les résultats sont en recul et progresseront à l'avenir
- Les résultats sont en recul et vont rester stables à l'avenir
- Les résultats sont en recul et vont diminuer à l'avenir



### ANNEXE IV : ÉTUDE QUANTITATIVE – DÉMOGRAPHIE



1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION

8. ANNEXES



ANNEXES I : PARTICIPANTS À L'ÉTUDE QUALITATIVE

ANNEXE II : GLOSSAIRE

ANNEXE III : ÉTUDE QUANTITATIVE

ANNEXE IV : ÉTUDE QUANTITATIVE – DÉMOGRAPHIE

### ECHANTILLON INTERROGÉ

Taille de l'étude	Base
Aucun collaborateur	7
1 à 9 collaborateur(s)	35
10 à 49 collaborateurs	47
50 à 499 collaborateurs	8



1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION

8. ANNEXES

仚

ANNEXES I : PARTICIPANTS À L'ÉTUDE QUALITATIVE

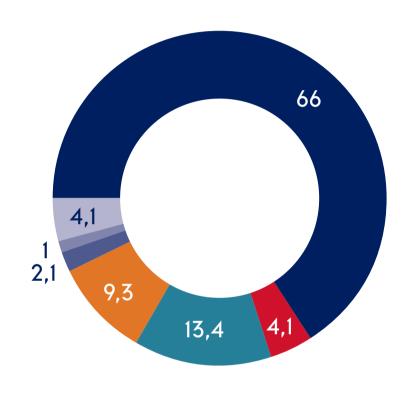
ANNEXE II: GLOSSAIRE

ANNEXE III : ÉTUDE QUANTITATIVE

ANNEXE IV : ÉTUDE QUANTITATIVE – DÉMOGRAPHIE

### FONCTION EXERCÉE AU SEIN DE L'ÉTUDE

(Pourcentage de répondants - une seule réponse possible)









#### Clerc rédacteur



1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION

8. ANNEXES

分

ANNEXES I : PARTICIPANTS À L'ÉTUDE QUALITATIVE

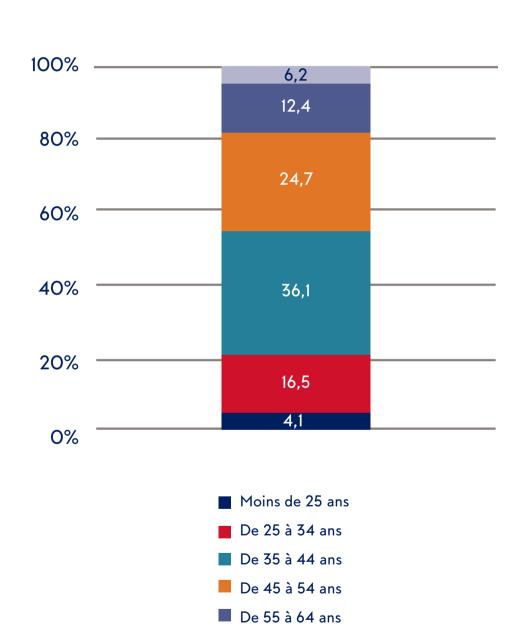
ANNEXE II: GLOSSAIRE

ANNEXE III : ÉTUDE QUANTITATIVE

ANNEXE IV : ÉTUDE QUANTITATIVE – DÉMOGRAPHIE

### RÉPARTITION PAR TRANCHES D'ÂGE

(Pourcentage de répondants)



Plus de 65 ans



1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION

8. ANNEXES

仚

ANNEXES I : PARTICIPANTS À L'ÉTUDE QUALITATIVE

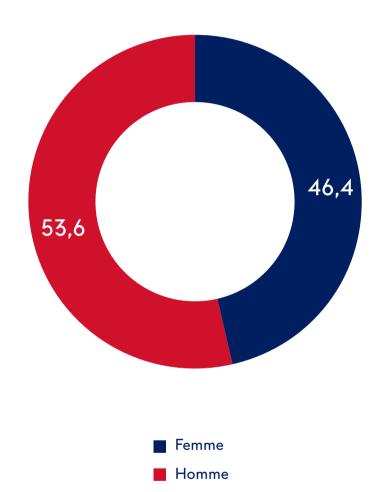
ANNEXE II : GLOSSAIRE

ANNEXE III : ÉTUDE QUANTITATIVE

ANNEXE IV : ÉTUDE QUANTITATIVE – DÉMOGRAPHIE

### RÉPARTITION PAR GENRE

(Pourcentage de répondants)





1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION

8. ANNEXES

命

ANNEXES I : PARTICIPANTS À L'ÉTUDE QUALITATIVE

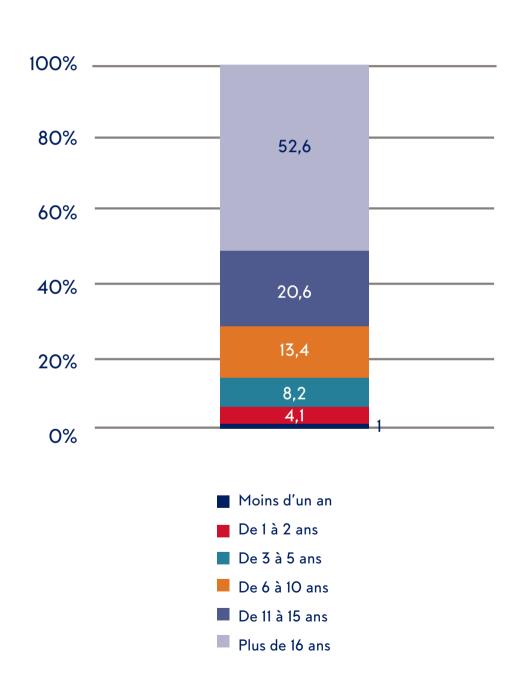
ANNEXE II: GLOSSAIRE

ANNEXE III : ÉTUDE QUANTITATIVE

ANNEXE IV : ÉTUDE QUANTITATIVE – DÉMOGRAPHIE

### RÉPARTITION PAR NIVEAU D'EXPÉRIENCE

(Pourcentage de répondants)





1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION

8. ANNEXES

金

ANNEXES I : PARTICIPANTS À L'ÉTUDE QUALITATIVE

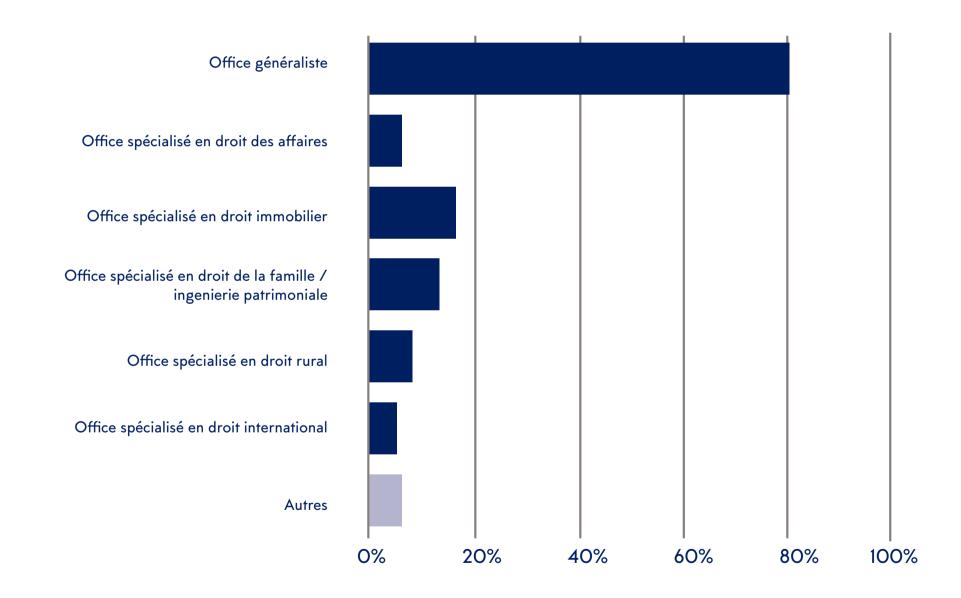
ANNEXE II: GLOSSAIRE

ANNEXE III : ÉTUDE QUANTITATIVE

ANNEXE IV : ÉTUDE QUANTITATIVE – DÉMOGRAPHIE

#### DOMAINES D'EXPERTISE

(Pourcentage de répondants - Plusieurs réponses possibles)





1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION

8. ANNEXES

命

ANNEXES I : PARTICIPANTS À L'ÉTUDE QUALITATIVE

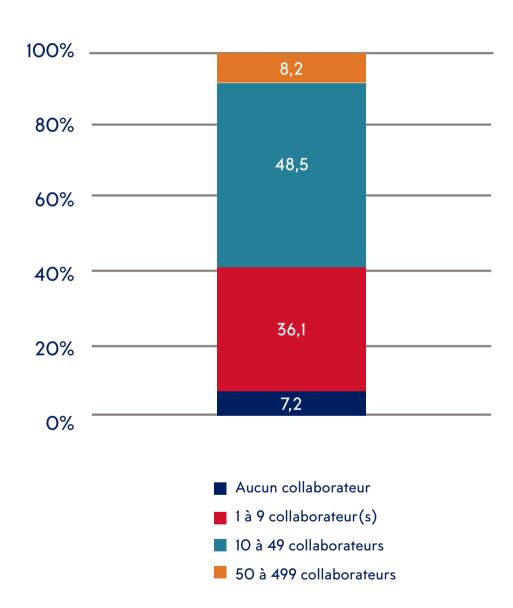
ANNEXE II: GLOSSAIRE

ANNEXE III : ÉTUDE QUANTITATIVE

ANNEXE IV : ÉTUDE QUANTITATIVE – DÉMOGRAPHIE

### TAILLE DE L'ÉTUDE

(Pourcentage de répondants)





1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION

8. ANNEXES



ANNEXES I : PARTICIPANTS À L'ÉTUDE QUALITATIVE

ANNEXE II: GLOSSAIRE

ANNEXE III : ÉTUDE QUANTITATIVE

ANNEXE IV : ÉTUDE QUANTITATIVE – DÉMOGRAPHIE

### CHIFFRE D'AFFAIRES ANNUEL DE L'ÉTUDE

(Pourcentage de répondants)

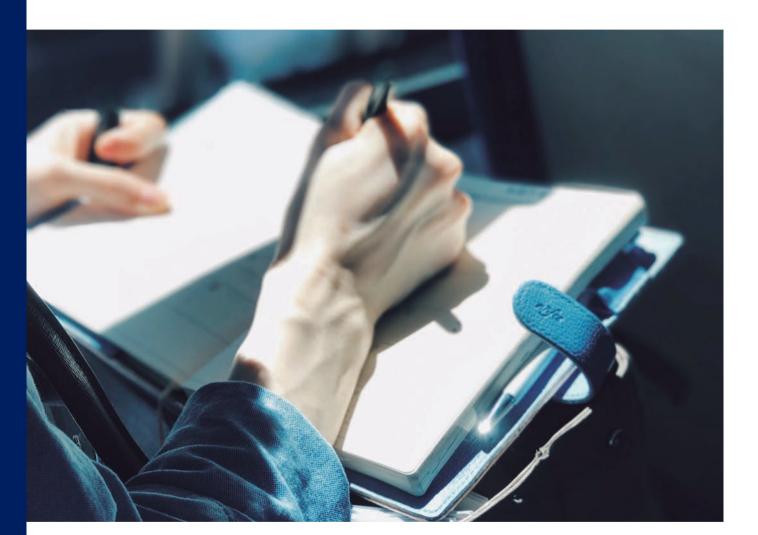
Notaires	Notaires
< 460 000 €	8,2
Entre 460 001 et 700 000 €	11,3
Entre 700 001 et 1 000 000 €	6,2
Entre 1 000 001 et 1 600 000 €	20,6
> 1 600 001 €	26,8
Ne sait pas / Ne souhaite pas répondre	26,8

FICHE TECHNIQUE

O. PRÉFACE

1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE **DÉVELOPPEMENT ET** D'ORGANISATION **INNOVANTS**
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA **RELATION CLIENT, UN** IMPÉRATIF STRATÉGIQUE **PERMANENT**
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE **NOTARIAL DE 2020 - ET 2030**
- 7. CONCLUSION
- 8. ANNEXES



**ANNEXES I: PARTICIPANTS** 

À L'ÉTUDE QUALITATIVE

L'étude a été réalisée en deux phases consécutives en 2018 :

- PHASE 1: recherche qualitative basée sur des entretiens approfondis avec des experts du secteur juridique et du monde de l'entreprise dans chaque pays. En outre, des entretiens approfondis ont été menés avec trois experts internationaux.
- PHASE 2 : recherche quantitative réalisée au moyen d'un sondage en ligne d'une durée d'environ 30 minutes. Cette enquête a été adressée à l'ensemble des professionnels en relation avec le groupe Lefebvre Sarrut.





1. INTRODUCTION

- 2. UN CŒUR DE MÉTIER MODERNE FACE À DE NOUVELLES CONTRAINTES
- 3. DES OUTILS D'INNOVATION ADAPTÉS À VOTRE ÉTUDE
- 4. DES MODÈLES DE DÉVELOPPEMENT ET D'ORGANISATION INNOVANTS
- 5. L'EXPÉRIENCE ET LA RELATION CLIENT, UN IMPÉRATIF STRATÉGIQUE PERMANENT
- 6. LES TALENTS, CLÉ DE VOÛTE DE L'OFFICE NOTARIAL DE 2020 - ET 2030
- 7. CONCLUSION

8. ANNEXES



ANNEXE II: GLOSSAIRE

ANNEXE III : ÉTUDE QUANTITATIVE

ANNEXE IV : ÉTUDE QUANTITATIVE – DÉMOGRAPHIE

# PORTÉE GÉOGRAPHIQUE ET TAILLE DES ÉCHANTILLONS

	Recherche Qualitative	Recherche Quantitative	
Espagne 11 entretiens	44	310 avocats	(EE + 5.68 % ; base 102,000)
	II enfrefiens	248 conseils	(EE + 6.35 % ; base 80,000)
France			
Entreprises 6 entretiens	129 directions des ressources humaines	(EE + 8.76 % ; base 13,000)	
	6 enfretiens	102 directions juridiques	(EE + 9.87 % ; base 17,000)
Notaires	5 entretiens	97 notaires	(EE + 10,11 % ; base 12,227)
Avocats	5 entretiens	135 avocats	(EE + 8.57 % ; base 68,000)
Experts-comptables	5 entretiens	80 experts-comptables	(EE + 11.16 % ; base 20,000)
BeLux (Belgique et 6 entretiens Luxembourg)		113 avocats	(EE + 9.38 % ; base 21,500)
	6 entretiens	119 conseils	(EE + 9.17 % ; base 16,000)
Pays-Bas	8 entretiens	55 avocats	(EE + 13.46 % ; base 17,000)
		100 conseils	(EE + 9.98 % ; base 25,000)

EE: erreur d'échantillonnage statistiquement supposée pour P/Q = 50%, avec une confiance de 95% pour les bases correspondant à chaque marché.





**Publication**: groupe Lefebvre Sarrut

Gestion et coordination de projet : groupe Lefebvre Sarrut

Coordination éditoriale et stratégique : Bleu de Prusse

Design : Hakawati Café

Institut de recherche : Psyma





