

La modernisation du notariat belge par la digitalisation : de nécessité à opportunité (Focus sur deux outils digitaux : l'eRegistration et Biddit)

Auteur : Wuidar, Simon

Promoteur(s) : Dubois, Christophe

Faculté : Faculté des Sciences Sociales

Diplôme : Master en gestion des ressources humaines, à finalité spécialisée "mise en oeuvre de la gestion stratégique des ressources humaines"

Année académique : 2018-2019

URI/URL : <http://hdl.handle.net/2268.2/7821>

Avertissement à l'attention des usagers :

Tous les documents placés en accès ouvert sur le site le site MatheO sont protégés par le droit d'auteur. Conformément aux principes énoncés par la "Budapest Open Access Initiative"(BOAI, 2002), l'utilisateur du site peut lire, télécharger, copier, transmettre, imprimer, chercher ou faire un lien vers le texte intégral de ces documents, les disséquer pour les indexer, s'en servir de données pour un logiciel, ou s'en servir à toute autre fin légale (ou prévue par la réglementation relative au droit d'auteur). Toute utilisation du document à des fins commerciales est strictement interdite.

Par ailleurs, l'utilisateur s'engage à respecter les droits moraux de l'auteur, principalement le droit à l'intégrité de l'oeuvre et le droit de paternité et ce dans toute utilisation que l'utilisateur entreprend. Ainsi, à titre d'exemple, lorsqu'il reproduira un document par extrait ou dans son intégralité, l'utilisateur citera de manière complète les sources telles que mentionnées ci-dessus. Toute utilisation non explicitement autorisée ci-avant (telle que par exemple, la modification du document ou son résumé) nécessite l'autorisation préalable et expresse des auteurs ou de leurs ayants droit.

NOM : WUIDAR

Prénom : Simon

Matricule : s142738

Filière d'études : Master en Gestion des Ressources Humaines

La modernisation du notariat belge par la digitalisation : de nécessité à opportunité

Focus sur deux outils digitaux : l'eRegistration et Biddit

Mémoire présenté en vue de l'obtention du grade de
Master en gestion des ressources humaines, à finalité spécialisée :
« Mise en œuvre de la gestion stratégique des ressources humaines »

Promoteur : Christophe Dubois

Lecteurs : Christophe Lejeune & Philippe Dambly

Remerciements

Ce mémoire est le couronnement de 5 très belles années faites d'apprentissages et de rencontres à la Faculté des Sciences Sociales de l'Université de Liège.

J'aimerais tout d'abord remercier l'ensemble des professeurs ayant animé ce parcours et qui ont éveillé en moi l'intérêt pour de nombreuses matières tout en contribuant à m'apprendre à remettre en doute les évidences. Je leur dois beaucoup pour cet éveil intellectuel et pour l'esprit critique que j'ai développé.

Je remercie tout particulièrement M. Christophe Dubois, promoteur de ce mémoire, qui m'a aidé non seulement par ses conseils avisés, mais aussi par sa disponibilité et son intérêt infailible.

Je remercie également M. Christophe Lejeune, pour son aide, mais aussi son énergie et sa passion qu'il sait transmettre et partager.

Mes remerciements vont également à M. Philippe Dambly, pour les informations précieuses qu'il m'a apportées et pour les 3 mois de stages passés en sa compagnie.

Je voudrai également exprimer ma gratitude envers tous les notaires et employés de la Fédération Royale du Notariat Belge qui m'ont accordé leur temps pour ce travail, et plus particulièrement à Maître Hugues Amory qui a été un informateur et un guide de choix durant l'entièreté de ce travail.

Je remercie également mes parents, dont le soutien a été inconditionnel depuis le jour où j'ai poussé les portes de l'université et qui m'ont transmis leurs valeurs de respect, de bravoure et d'excellence.

Merci, merci, merci !

SOMMAIRE

TABLE DES ACRONYMES	4
INTRODUCTION	5
PREMIÈRE PARTIE : MÉTHODOLOGIE	6
Section 1 - Évolution de la problématique	7
Section 2 - Récolte du matériau empirique	8
Section 3 - Méthode d'analyse du matériau empirique	10
Section 4 - Une rupture épistémologique nécessaire	11
Section 5 - Limites et obstacles méthodologiques	11
DEUXIÈME PARTIE : DESCRIPTION D'UNE PROFESSION EN MOUVEMENT	13
CHAPITRE PREMIER : (POUR) QUOI DÉCRIRE ?	13
CHAPITRE II : ÊTRE NOTAIRE EN BELGIQUE EN 2019	15
Section 1 - Le notaire	15
Section 2 - Les études notariales	18
Section 3 - La fédération royale du notariat belge	21
Section 4 - Les autres instances	23
CHAPITRE III : LES ÉVOLUTIONS DANS LA PROFESSION	24
Section 1 - Le secteur juridique en pleine évolution	24
Section 2 - Digitaliser le notariat	30
Section 3 - Focus sur deux projets particuliers : l'eRegistration et Biddit	34
CHAPITRE IV : LES NOTAIRES FACE AUX CHANGEMENTS	38
Section 1 - L'intérêt des notaires pour la digitalisation	38
Section 2 - Craintes et tempérances envers le digital	41
Section 3 - Adaptation des pratiques : la communication	45
TROISIÈME PARTIE : PROBLÉMATISATION ET ANALYSE	50
CHAPITRE PREMIER - RETOUR SUR LES CONSTATS EMPIRIQUES	50
CHAPITRE II - QUELQUES CONCEPTS THÉORIQUES	51
Section 1 - Théorie de l'acteur-réseau	52
Section 2 - Pouvoir, stratégie et zones d'incertitudes	54
Section 3 - Un détour par la « sociologie des usages »	55
CHAPITRE III - L'ARÈNE GLOBALE : LA FEDNOT INCONTOURNABLE	57
Section 1 - Digitaliser le notariat, une priorité commune	57
Section 2 - <i>Intéresser</i> les acteurs par la digitalisation	58
Section 3 - Diversifier par le digital : <i>enrôler</i> les notaires et les <i>mobiliser</i>	59
Section 4 - La Fednot, acteur central	60

CHAPITRE IV - L'ARÈNE LOCALE : QUAND LE DIGITAL S'IMPOSE.....	61
Section 1 - La digitalisation comme solution à tous les problèmes.....	61
Section 2 - Subir ou agir ?	62
Section 3 - À qui profite l'ambiguïté liée à la position du notaire ?	63
CHAPITRE V - BIDDIT COMME ILLUSTRATION DU CHANGEMENT	65
Section 1 - Biddit : entre le notaire, la Fednot et le citoyen	65
Section 2 - Comment Biddit s'impose aux notaires	66
Section 3 - Biddit à l'image de la modernisation du notariat	66
QUATRIÈME PARTIE : DISCUSSION	68
Section 1 - Interprétation des résultats.....	68
Section 2 - Et pour les notaires.....	69
Section 3 - Limites et pistes de recherches.....	70
CONCLUSIONS	72
RÉFÉRENCES	74
ANNEXES	78

TABLE DES ACRONYMES

Par ...	Comprenez ...
Fednot	Fédération royale du notariat belge
Etude(s)	Etude(s) notariale(s)
CF	Conseil francophone du notariat
Vlanot	Vlaamse Raad van het Notariaat
ALN	Association des licenciés en notariat
VLN	Vereniging licentiaten notariaat
ERM	Etude à résidences multiples
ICT	<i>Information and communication technologies</i>
IT	<i>Information technology</i>
SPF	Service Public Fédéral
NTIC	Nouvelles technologies de l'information et de la communication
TIC	Technologies de l'information et de la communication

INTRODUCTION

Le notariat occupe une position particulière dans l'organigramme juridique belge. À la fois fonctionnaire de l'état et entrepreneur, le notaire est également le juriste de proximité des citoyens. Depuis une vingtaine d'années, la profession a connu de nombreux changements. Ces changements prennent place dans un mouvement global de modernisation de la Justice Belge où les professionnels du droit et les politiques coopèrent afin d'améliorer la qualité et l'efficacité des services. Ce phénomène s'illustre aujourd'hui par la volonté de digitaliser leurs activités et les services aux citoyens. Ce faisant, les notaires, *via* leur organisation professionnelle (la Fednot), coopèrent avec l'administration afin d'améliorer l'efficacité du système juridique. Grâce à la Fednot, ils développent de nouvelles applications digitales qui modifient non seulement leurs activités et leurs services, mais contribuent aussi à redéfinir la profession toute entière.

Notre contribution a pour objectif de décrire l'influence de cette vague de modernisation de la Justice sur le notariat et de comprendre comment la digitalisation s'est progressivement imposée aux notaires. Nous tâcherons d'interpréter leurs réactions face à l'arrivée de nouveaux outils digitaux. Notre but est d'identifier les enjeux de cette digitalisation en explorant les usages des notaires et les stratégies qu'ils développent. Nous souhaitons analyser comment les notaires se saisissent de cette nécessité de digitaliser et comment ils l'utilisent pour répondre à leurs enjeux stratégiques actuels, par exemple la modernisation de leur image et la survie de la profession.

Pour répondre à ces objectifs, nous avons structuré notre travail en 4 parties. La première vise à exposer notre méthode qualitative et inductive. Dans la seconde partie, nous décrivons la double nature de notre objet : nous présentons d'abord le notariat, ses différents acteurs et leurs activités respectives. Ensuite, nous décrivons le phénomène de modernisation de la Justice belge et son influence sur le notariat. Nous y décrivons deux projets réalisés par la fédération des notaires qui sont l'eRegistration (enregistrement électronique des actes notariés) et Biddit (site de vente aux enchères en ligne). Dans la troisième partie, nous interprétons les constats empiriques dressés lors de la description. Nous mobilisons le modèle de la *traduction* de Latour et Callon, des éléments des travaux de Crozier et Friedberg ainsi que des travaux issus du courant de ce qu'il est convenu d'appeler « la sociologie des usages ». La quatrième partie est l'occasion de discuter de nos résultats ainsi que d'en rappeler les limites, avant de conclure par une synthèse des découvertes de notre recherche.

Jan Sap, CEO de la fédération des notaires, déclarait dans une récente interview : « Je pense que la digitalisation et les évolutions technologiques doivent aider le notaire à avoir plus de temps pour donner des avis. Tout ce qui peut être automatisé ou digitalisé est positif parce que l'on peut alors utiliser la plus-value du notaire qui sera toujours indispensable »¹. Cette promesse largement diffusée dans le notariat a attisé notre curiosité et constitue l'une des questions de départ notre travail : la digitalisation permet-elle au notaire de gagner du temps pour se concentrer sur sa mission de base ?

¹ CLOSSON Nina, 1^{er} août 2019, « Jan Sap : pour la modernisation de la Fednot », *Le Soir*, consulté sur <https://www.lesoir.be/239719/article/2019-08-01/jan-sap-pour-la-modernisation-de-la-fednot> le 01/08/2019

PREMIÈRE PARTIE : MÉTHODOLOGIE

La démarche que nous avons utilisée pour mener cette recherche est qualitative. Notre but étant de comprendre comment les notaires utilisent les nouvelles technologies et comment ils se représentent la digitalisation, nous nous sommes concentré sur le discours² de ces derniers en les interrogeant sur leurs perceptions, leurs craintes, les raisons de leur enthousiasme ou encore l'image qu'ils véhiculent. Nous les avons également questionnés sur leurs usages et leurs interactions. Nous avons donc échantillonné des « parcelles de vécu » des notaires plutôt que des notaires à proprement parler (Lejeune, 2014). Notre matériau empirique repose sur les usages des notaires auxquels nous avons eu accès *via* leur discours (ce qu'ils nous ont dit de leur contexte de travail). Nous avons capté ces informations lors d'entretiens et d'observations. Leurs usages, leurs attentes et leurs ressentis constituent donc nos objets de recherche plus que les notaires eux-mêmes.

La méthode que nous avons mobilisée est inductive et correspond à la portée volontairement exploratoire de notre recherche. Nous avons souhaité laisser le terrain s'exprimer, en identifiant dans le discours des informateurs des catégories et en les confrontant à des théories existantes. Ce sont ces catégories, qui peuvent elles-mêmes être déclinées en caractéristiques, qui permettent la conceptualisation de l'objet de recherche (Lejeune, 2014 : 74-78). Paillé et Mucchielli (2003 : 147-148 ; 152-153 cité par Blais & Martineau, 2006 : 4 et par Lejeune, 2014 : 78) définissent le terme catégorie comme suit : « On peut définir la catégorie comme une production textuelle se présentant sous forme d'une brève expression et permettant de dénommer un phénomène perceptible à travers une lecture conceptuelle d'un matériau de recherche ». Ce qui est essentiel, c'est que la catégorie « va au-delà de la désignation de contenu pour incarner l'attribution même de la signification » (Paillé & Mucchielli, 2003 : 147-148 cités par Blais & Martineau, 2006 : 4). On retrouve donc bien ici l'utilisation conceptuelle de la catégorie qui est plus qu'un outil de classement et qui a une portée réellement analytique. Identifier des catégories dans le discours nous a permis de dresser des constats nous servant de base pour l'analyse.

Notre méthode inductive repose sur l'identification de ces constats et leur traitement. Pour mener à bien cette analyse, nous avons transcrit (et donc préalablement enregistré) intégralement les 14 entretiens semi-directifs menés avec les notaires et les membres de la fédération royale du notariat belge (que nous nommerons par la suite Fednot)³. De nombreuses informations n'ont pas été exprimées verbalement durant cette période de récolte du matériau empirique et c'est pourquoi nous accordons une importance particulière à nos différents carnets de terrain. Ces prises de notes, réalisées soit pendant, soit après nos entretiens et observations, revêtent une importance particulière puisque comme le précise Bertaux, « l'enregistrement sonore ne retient pas le non verbal ; l'opération de retranscription ne retient pas les intonations de la voix », ou encore, « la mémoire et le cahier de terrain fixeront

² Par discours, nous entendons tout ce qui est issu de la parole des notaires, il s'agit du matériau langagier. Ce terme ne fait pas allusion ici à l'« analyse de discours », méthode d'analyse parfois mobilisée en sciences sociales.

³ L'annexe n° 1 intitulée *Tableau des entretiens* énumère nos informateurs ainsi que quelques-unes de leurs caractéristiques.

beaucoup de détails qui disparaîtront lors de la retranscription » (Bertaux & De Singly, 2010 : 73). Or, on sait grâce à des psychologues tels qu'Albert Mehrabian (1967) que seulement approximativement 7 % du message émis par l'informateur se retrouvent dans ses mots, le reste étant transmis par le non verbal. Le discours dépasse les simples mots et le non verbal est également vecteur des intérêts et de la subjectivité des informateurs. Ces informations issues de la prise de notes, qui sont parfois de l'ordre de l'intuition ou du ressenti, nous ont permis d'avancer dans nos réflexions et de continuellement préciser notre objet de recherche, au même titre que le matériau langagier.

Section 1 - Évolution de la problématique

Depuis que nous avons découvert la sociologie, la question du digital⁴ nous fascine. Cet intérêt n'est pas lié aux nouvelles technologies en tant que telles, mais plutôt à ce qu'elles font faire aux individus. Les nouvelles technologies influencent les interactions entre acteurs et façonnent également leur manière de voir le monde. Il en résulte une sorte d'instrumentalisation mutuelle que nous détaillerons plus tard dans ce travail. Le souhait de travailler de près ou de loin sur le digital était présent avant d'entamer cette recherche, il restait à définir un objet d'étude concret et à circonscrire un périmètre de recherche... Choisir les notaires comme population cible fut une décision assez opportune. Il s'agit d'une profession qui connaît actuellement de nombreuses transformations avec plusieurs « chantiers » digitaux en cours. Nous disposons en outre d'un accès privilégié à la profession, et qui plus est avec des personnes particulièrement actives dans les projets en lien avec la digitalisation de la profession. Les premiers notaires rencontrés étaient des parents d'amis proches.

Nous avons entamé notre recherche avec la question suivante : comment les pratiques des notaires belges wallons sont-elles influencées par la digitalisation et par les nouvelles technologies qui voient le jour dans le secteur juridique ? Notre guide d'entretien était dans un premier temps centré sur les pratiques des notaires, leurs transformations et les évolutions de la profession. Les premiers guides d'entretien contenaient également des questions de nature organisationnelle afin de comprendre les structures de la profession. Ces questions « exploratoires » ont progressivement laissé place à des questions liées aux interactions (qu'ils s'agissent des interactions avec d'autres notaires, avec des collaborateurs, ou avec des clients), et également aux rapports avec la fédération (qui est essentielle puisque la plupart des projets de digitalisation y sont élaborés avant d'être proposés ou imposés aux notaires). Nous reviendrons dans la partie analyse sur cette distinction entre projets « imposés » et

⁴ Si nous avons retenu ce terme, c'est pour plusieurs raisons. La première est issue de notre travail de terrain où les personnes rencontrées (celles de la Fednot principalement) utilisaient le terme « stratégie digitale ». Le terme numérique a longtemps été privilégié dans la littérature francophone et renvoie à l'idée d'informatiser des processus déjà existants. Numérisation et digitalisation sont tous deux traduits par le terme anglais « *digitalization* ». Le terme « digital » est devenu très à la mode par la suite (dans la littérature et dans le langage courant), en partie à cause des discours marketing, et en raison de son champ d'application plus large. Brennen & Kreis (2014) définissent la digitalisation comme « l'adoption et l'augmentation par l'usage de technologies informatiques par une organisation » [traduction libre] (cité par Parviainen, et al., 2017 : 64). C'est la notion d'usage qui nous intéresse particulièrement dans cette définition puisqu'elle permet de considérer les acteurs dans leurs rapports avec la technologie. C'est pourquoi nous avons privilégié les termes « digital » et « digitalisation » dans ce travail.

« proposés » aux notaires. Des questions transversales étaient également présentes dans chacun de nos guides d'entretien⁵.

Enfin, plus nous avançons dans le travail de terrain et plus nous avons constaté que les notaires semblaient préoccupés par certains sujets. Leur image auprès du grand public ou encore le retard perçu en matière d'utilisation des nouvelles technologies étaient, entre autres, des sujets préoccupants pour les notaires lors de nos entretiens. Certains aspects de la modernisation et de la digitalisation sont plus urgents que d'autres aux yeux des notaires. Nous avons voulu mettre l'accent sur ces urgences. Nous reviendrons sur ces découvertes dans nos parties description et problématisation.

Section 2 - Récolte du matériau empirique

Notre matériau empirique est essentiellement le fruit d'entretiens semi-directifs (14) avec des notaires et des personnes travaillant à la Fednot. Notre guide d'entretien a évolué entre chaque entretien, en fonction des nouvelles interrogations soulevées soit par le terrain, soit par la littérature consultée en parallèle. Si nous avons arrêté notre travail de terrain à l'issue du 14^{ième} entretien, c'est parce que nous disposons de suffisamment de matériau pour compléter notre description du contexte de travail des notaires, tout en mettant l'accent sur la digitalisation. Pour concevoir notre guide d'entretien, nous nous sommes librement inspirés de la grille « POUR » de Friedberg qui vise à analyser des situations de travail (Friedberg, 1988 : 116-122). Nous avons adapté cette grille en y ajoutant les questions qui nous préoccupent, à savoir les relations entre les notaires et la fédération, l'évolution de leurs usages lors de changements (qu'ils soient digitaux ou même législatifs) et leurs perceptions de ces changements (craintes, attentes, espoirs, etc.).

Le but de la recherche étant de comprendre comment de nouveaux outils digitaux sont mis en place, utilisés et perçus par les notaires, nous avons choisi de mettre l'accent sur deux projets particuliers de digitalisation : l'eRegistration et Biddit. L'eRegistration suppose l'enregistrement en ligne des actes autrefois déposés en version papier afin d'être centralisés par l'administration (le SPF Finances). Cette plateforme nous apprend beaucoup sur les modifications des interactions (entre le notaire, la Fednot et l'administration) que le digital rend possibles. Biddit est un site de vente aux enchères en ligne développé par et pour le notariat et qui transforme un pan de l'activité des notaires : la vente de biens immobiliers (ce projet sera détaillé plus tard⁶ dans ce travail). Le site Biddit, à l'inverse de l'eRegistration, est destiné directement aux citoyens. Ces deux exemples rendent compte d'un phénomène plus large observé lors de notre travail de terrain : l'apparition de nouveaux outils qui contribuent à redéfinir le contexte de travail des notaires.

⁵ Nous demandions par exemple à chaque notaire les plus grands changements qu'ils avaient expérimentés concernant leurs pratiques depuis leur nomination, leur avis sur la situation de la profession dans 5 ans ou encore leur perception de l'évolution de la relation de confiance avec le client dans des contextes de plus en plus digitalisés.

⁶ Voir *infra* : Partie 2, Chapitre 3, Section 3 : Focus sur deux projets particuliers : l'eRegistration et Biddit.

Plusieurs contacts avec le terrain nous ont permis de nous plonger dans le notariat et d'observer directement certaines interactions entre notaires. Ces observations⁷ étaient essentiellement participantes puisque nous sommes intervenus à plusieurs reprises durant les différentes réunions auxquelles nous avons participé. Nous avons limité ces observations à un projet de digitalisation précis qui animait le monde notarial au moment de notre recherche : le site Biddit. Dans le cadre de ce projet, nous avons participé d'une part à des réunions *world café*⁸ avec plusieurs notaires et d'autre part à des réunions plus stratégiques au sein du siège de la Fednot à Bruxelles. La complémentarité de ces observations avec les entretiens fut essentielle pour notre recherche, tant ces observations permirent de mettre en évidence certains décalages entre discours et pratiques. Nous reviendrons plus tard sur ces décalages⁹. Lorsque les notaires échangent entre eux, ils contribuent à transformer leurs usages. Leurs rapports aux technologies sont transformés après ces échanges. Observer les notaires en train de co-construire leurs pratiques fut très intéressant pour notre recherche.

Afin de contextualiser notre objet de recherche, nous nous basons également sur un travail d'analyse documentaire. Parmi ces documents, on retrouve les communiqués de presse émis par la fédération¹⁰, des articles de presse, des documents que la fédération a accepté de nous transmettre ou encore différents rapports réalisés par des notaires sur le futur de la profession. C'est ce que Quivy et Van Campenhoudt qualifient dans leur ouvrage de « documentation grise » (2017 : 66). Nous avons également consulté plusieurs rapports et travaux d'experts sur le notariat (en Belgique et ailleurs), très utiles pour décrire le contexte de travail des notaires ainsi que ses modifications actuelles¹¹. Afin de comprendre le fonctionnement du notariat, il est également indispensable de se pencher sur le statut du notaire en citant la loi établissant son positionnement dans la société et ses compétences légales. Cette loi est celle du 25 Ventose an XI sur laquelle nous reviendrons dans la section en *infra* : le notaire.

⁷ Voir annexe n° 2 : Tableau des observations.

⁸ Ce terme est utilisé pour nommer les séances animées par un notaire initié à l'outil Biddit qui partage son expérience avec d'autres notaires. Ces séances de partage d'expériences ont pour but de mettre sur la table les appréhensions ou questions des autres notaires à propos de Biddit et d'en parler ensemble. Le but final étant de promouvoir la plateforme Biddit.

⁹ Voir *infra* : Partie problématisation et analyse.

¹⁰ Ces communiqués sont principalement issus des deux sites suivants : <https://www.notaire.be/> et https://www.fednot.be/fr_FR/home

¹¹ Parmi ces travaux, nous pouvons citer les trois suivants : CAPPELLETTI Laurent & KHOUATRA Djamel, 2009, « L'implantation d'un système de contrôle de gestion au sein d'entreprises libérales : cas des offices de notaires », *Comptabilité - Contrôle - Audit*, no. 1, vol. 15, pp. 79-103 ; BOURASSIN Manuella, DAUCHEZ Corine & PICHARD Marc, 2018, « Le cyber-notaire au cœur de la République numérique ». *La Semaine Juridique Notariale et Immobilière*, LexisNexis, 2018, Act. 530, p. 20-21 et DAUCHEZ Corine, 2016, « Le collaborateur du notaire, acteur du nouvel ordre économique notarial », *Quel avenir pour le notariat après la loi Macron ?*, Paris, France. pp. 1-7.

Section 3 - Méthode d'analyse du matériau empirique

Notre but est de rendre compte de la manière dont le changement se met en place dans la profession et comment il est perçu, construit et raconté par les notaires. Les concepts théoriques viennent progressivement soutenir des découvertes ou phénomènes qui émergent directement du travail de terrain. Nous serons amenés à rendre compte du processus de digitalisation des professions juridiques, à documenter les différents projets de digitalisation du notariat que nous avons sélectionnés et bien sûr à analyser notre matériau empirique.

Tout matériau sociologique étant issu du discours (et donc uniquement accessible par les observations, les échanges ou les entretiens), c'est par l'analyse de nos transcriptions et de nos notes de terrain que nous dressons des constats qui nous permettent ensuite d'interpréter les usages et stratégies des notaires. Comme nous l'avons mentionné antérieurement, nous avons eu recours à des catégories afin de conceptualiser les caractéristiques du discours de nos informateurs. Pour ce faire, nous avons codé nos entretiens. Nous sommes partis des caractéristiques de l'expérience des acteurs (Lejeune, 2014 : 63). Tous les usages des notaires que nous avons identifiés ont ainsi été codés sous forme de caractéristiques. Nous avons ensuite pu conceptualiser des ensembles de caractéristiques grâce à des catégories et finalement établir des constats, servant de base pour notre analyse.

Toute recherche scientifique repose sur une confrontation des découvertes du terrain avec de la littérature scientifique existante. On ne peut faire fi des découvertes antérieures concernant notre objet de recherche. Plutôt que de réaliser une revue de littérature préalable au travail, nous avons effectué cette lecture en parallèle avec le travail de terrain. Nous avons mis nos constats empiriques à l'épreuve de théories¹² retenues pour leur pertinence au regard de notre objet de recherche. La littérature scientifique permet d'enrichir nos constats et de mobiliser des modèles avec lesquels nous interprétons les différentes situations auxquelles les notaires sont confrontés. Des lectures appropriées à nos découvertes ont donc accompagné les processus de description et d'analyse. Ceci révèle une autre caractéristique de notre recherche : nous l'avons menée d'une manière itérative. Nous n'avons volontairement pas segmenté les phases de problématisation, de collecte, de mise à plat, d'analyse et de rédaction. C'est ce que Christophe Lejeune appelle « l'organisation parallèle de la recherche » (2014 : 22). Le but étant que ces différentes phases s'enrichissent mutuellement.

¹² Ces théories sont de trois ordres : nous avons d'une part mobilisé la théorie de l'« acteur-réseau » (ou « modèle de la traduction ») développé par Latour et Callon. Nous avons également utilisé des travaux critiques à l'égard de ce qui peut être appelé le « déterminisme technologique » avec des auteurs tels que Mulhmann, Alsène ou encore Dubey) et nous nous sommes également intéressé au courant sociologique dit « sociologie des usages » (avec des auteurs tels que Jouet ou Proulx) afin de dégager un modèle théorique qui nous a permis d'analyser l'influence de l'application Biddit sur ses utilisateurs.

Section 4 - Une rupture épistémologique nécessaire

On a tous déjà entendu parler des notaires. L'image que l'on associe aux notaires, qu'elle soit issue de l'imaginaire collectif ou d'une expérience personnelle, affecte l'impression que l'on a de la profession. L'idée principale véhiculée à propos des notaires est celle d'une profession aristocrate et lucrative. Il fut important de prendre conscience de ce filtre occultant avant de démarrer le travail de terrain. Quivy & Van Campenhoudt nous mettent en garde quant au choix d'un objet de recherche, car celui-ci est rarement neutre. Et si la connaissance préalable de l'objet peut être utile, elle peut également desservir le chercheur (Quivy & Van Campenhoudt, 2017 : 31). Afin de réaliser une analyse objective du matériau, il est crucial de connaître ses propres préjugés et/ou appréhensions concernant son objet.

Concernant cette rupture épistémologique, c'est l'approche de Giddens ou Habermas (tous les deux cités par Quivy & Van Campenhoudt, 2017 : 32) que nous retenons. Nous ne souhaitons pas exclure totalement le sens commun et le séparer *de facto* de la connaissance scientifique. Nous pensons que pour analyser une profession ancrée dans la société comme le notariat, le sens commun revêt une importance particulière. Cette prise en compte du sens commun n'entrave en rien la rigueur de notre analyse, mais propose simplement de tenir compte des idées reçues ou autres préjugés sur la profession qui, nous le verrons, influencent certaines pratiques des notaires.

Section 5 - Limites et obstacles méthodologiques

Il convient de garder à l'esprit la portée exploratoire de ce travail. Si nous avons réalisé une série d'entretiens et d'observations, notre objectif n'est pas d'établir des constats généraux et immuables sur la profession ou encore moins d'émettre des recommandations relatives aux évolutions du métier de notaire. La finalité de notre recherche est plus ciblée, mais néanmoins ambitieuse : elle a pour but d'identifier des phénomènes vécus par les notaires face aux changements digitaux et de les interpréter à la lumière de théories dont nous assumons les choix. Ce sont ces théories qui nous permettent d'interpréter notre matériau empirique. Il s'agit donc de mobiliser des concepts afin d'interpréter des constats que nous aurons préalablement identifiés. Nous partons des usages des notaires pour comprendre l'influence de l'arrivée de nouveaux outils issus du digital.

La profondeur ainsi que la force de notre recherche dépendent donc plus de la qualité de nos constats (qui sont issus de la description minutieuse des usages des notaires) plutôt que du nombre de notaires interrogés. Il est cependant important de préciser que les caractéristiques du notaire influencent ses pratiques. Par caractéristiques, nous entendons par exemple la localisation géographique de son étude notariale, l'expérience du notaire, la taille de l'étude notariale et le genre du notaire. Si nous avons essayé de faire varier ces paramètres en interrogeant des personnes toutes relativement différentes, nous n'avons pu interroger qu'un nombre relativement restreint de notaires. Nous avons néanmoins interrogé des notaires à la fois basés à la campagne ($n = 6$) et d'autres en ville ($n = 5$), des jeunes de moins de 35 ans ($n = 3$) et des retraités ($n = 1$), ainsi que des hommes ($n = 8$) et des femmes ($n = 3$). En plus de ces 11 notaires, nous avons interrogé trois employés de la fédération royale du notariat belge. Si nous avons fait cela, ce n'est évidemment pas dans un but de représentativité, mais plutôt

pour tenter de capter le plus de différences possible dans les expériences et les usages des notaires face à certaines situations (par exemple l'introduction de la plateforme Biddit).

Une autre limite de notre recherche réside dans le matériau collecté. Nous l'avons mentionné précédemment, l'intégralité de notre matériau empirique repose sur le discours des acteurs. Dans un article visant à éclaircir la notion de discours, Alvesson et Kärreman (2000) ont mis en évidence que le discours et les usages des acteurs se co-construisent. Selon ces auteurs, le discours est à la fois structurant et constituant de la subjectivité, des pratiques et des intentions des acteurs. Il est donc important de prendre en compte la portée du langage des acteurs et de bien cerner le contexte dans lequel leurs discours sont prononcés. Dans le cas des notaires, il s'agira d'être très attentif à la portée de leurs discours et de distinguer si leurs déclarations disent quelque chose à propos d'une réalité sociale (sur l'ensemble de la profession par exemple), d'une réalité subjective (c'est celle qui nous intéresse, que cette réalité soit individuelle ou partagée), ou encore à propos de normes d'expressions (qui sont par exemple des impressions ou encore des projections dans le futur). Cette difficulté, à la fois méthodologique et herméneutique, sera cadrée par l'identification de nos constats qui se doivent d'éviter le piège de la simple transmission d'informations orientées, livrées directement par les notaires. Ces constats doivent refléter fidèlement des aspects du vécu des notaires. Comme le dit Foucault, le discours est un ensemble de pratiques qui constituent une forme particulière de subjectivité, et il est important d'être conscient que cette subjectivité est toujours structurée¹³ par les intérêts des acteurs (Foucault, 1976 & 1980, cité par Alvesson & Kärreman, 2000 : 1128).

Une autre limite que nous souhaitons mettre en avant est soulevée par Latour dans son célèbre ouvrage « *Reassembling the social* » (2005). Il y énonce ceci : « *to put it in the most provocative way: good sociology has to be well written: if not, the social doesn't appear through it* » (Latour, 2005 : 124). C'est dans cet ouvrage que Latour fait l'éloge de la description, essentielle pour produire de bonnes analyses en sciences sociales. Bien décrire implique certaines qualités d'écriture. Nous sommes conscients que nos tournures de phrase et notre style ne sont pas toujours parfaits. Ce travail nous a cependant permis de nous confronter à certaines de nos lacunes et de faire évoluer notre style au fil des relectures et de l'appropriation de notre objet.

¹³ Elle est aussi structurante de ces intérêts. Comme nous l'avons mentionné plus tôt, il y a une sorte de co-construction entre les deux.

DEUXIÈME PARTIE : DESCRIPTION D'UNE PROFESSION EN MOUVEMENT

CHAPITRE PREMIER : (POUR) QUOI DÉCRIRE ?

Cette remarque préliminaire poursuit à nouveau un objectif méthodologique. Un de nos principaux choix a été de réaliser une importante description empirique des contextes de travail que nous avons observés. Pourquoi ce choix ? D'abord parce que nous avons investigué un terrain relativement vierge (peu de recherches ont été réalisées sur les notaires belges en sciences sociales). Ensuite, parce que nous croyons aux vertus de la description, prélude essentiel à la réalisation d'une analyse de qualité. Latour énonce que lorsque l'on effectue une recherche en sciences sociales, « *we are in the business of description [...] Good inquiries always produce a lot of new description* » (Latour, 2005 : 146). Toujours selon Latour, il est impossible de faire une bonne analyse sans bonne description. Au-delà du contexte « figé » de la profession, nous souhaitons mettre l'accent sur le social « en train de se faire » (Quéré, 1989 : 97). Nous nous concentrons sur les actions et les interactions qui prennent place entre les différents acteurs et objets afin de décrire les dispositifs¹⁴ et mécanismes de la profession. Nous ne nous attardons volontairement pas sur le contexte historique, institutionnel et juridique de la profession. Nous voulons mettre l'accent sur les stratégies des différents acteurs de la profession, car nous souhaitons montrer qu'il est possible de mettre à l'épreuve toutes les constructions sociales « en même temps que les acteurs et que ceci ne conduit ni au chaos ni à l'absurdité » (Callon, 1986 : 177). Dans cette partie, nous souhaitons donc volontairement exclure au maximum le social afin de mieux le comprendre. C'est pourquoi nous rendons compte le plus fidèlement possible des usages que nous avons pu observer et que le discours et les interprétations des informateurs sont toujours pris au sérieux.

La profession de notaire est structurée, vécue et incarnée par des ensembles d'acteurs clés¹⁵. Ces ensembles forment parfois des collectifs (fédération, études notariales, chambre nationale et chambres provinciales, etc.). Ces acteurs (et collectifs) font partie de réseaux qui sont influencés par un contexte (marchand, juridique, organisationnel et professionnel). Afin de comprendre et d'interpréter les enjeux structurant ces réseaux, une description empirique du contexte nous semble essentielle. Au-delà de séparer contexte et usages, nous voulons comprendre comment ces différents éléments fluctuent et évoluent ensemble. Nous passons rapidement sur le contexte « stable » des notaires (par

¹⁴ Nous considérons le terme « dispositif » au sens de Foucault, c'est-à-dire comme un « ensemble hétérogène comportant des discours, des institutions, des aménagements architecturaux, des décisions réglementaires, des lois, des mesures administratives, des énoncés scientifiques, des propositions philosophiques, morales, philanthropiques, bref : du dit, aussi bien que du non-dit ». Le dispositif étant les réseaux qui s'établissent entre ces différents éléments. Selon Foucault, ces dispositifs ont toujours une finalité stratégique. (Voir : « Le jeu de Michel Foucault », 1977, (entretien avec D. Colas, A. Grosrichard, G. Le Gaufey, J.Livi, G. Miller, J. Miller, J.-A. Miller, C. Millot, G. Wajeman), Ornicar ?, *Bulletin Périodique du champ freudien*, n° 10, pp. 62-93).

¹⁵ Ces « acteurs clés » peuvent être humains ou non. Le terme « acteur » étant souvent associé à l'être humain, Latour et Callon préfèrent le terme « actant » établi par Greimas en 1986 qui prend également en compte les objets dans les interactions (c'est-à-dire les institutions, les règles, les outils, les applications, etc.). Il s'agit donc également de décrire les objets et leurs interactions. (Walsh et Renaud, 2010 : 287)

exemple de la loi qui établit leur statut) pour nous concentrer sur la question qui nous intéresse : celle du changement. Comment les notaires « contextualisent et décontextualisent »¹⁷ leur profession à travers ces changements ? (Dumez, 2011 : 29). C'est-à-dire comment définissent-ils leur profession par leurs actions (et réciproquement comment ces actions contribuent-elles à définir la profession) ? Cette question est en réalité plus circonscrite puisque nous souhaitons la limiter aux différentes situations d'intégration de nouvelles technologies digitales dans la profession. Pour ce faire, nous avons mis l'accent sur deux projets : l'eRegistration et Biddit.

Notre questionnement devient dès lors : comment les notaires contextualisent et décontextualisent leur profession lors de l'intégration de nouveaux outils digitaux : focus sur Biddit et l'eRegistration ? Le terme actant sera utilisé pour caractériser les objets (codes, applications, règles, etc.) et les personnes qui « changent l'état du monde » des notaires (Dumez, 2011 : 29). Ces ensembles d'actants forment des réseaux que nous décrivons tout au long de cette partie. L'objectif de cette partie est de réaliser « des rapprochements descriptifs inattendus » (Dumez, 2011 : 29), que nous appellerons « constats », et qui seront analysés plus tard dans notre travail¹⁸. Il convient de préciser que le réseau (le jeu de relations entre les actants qui est structuré par leurs intérêts) n'est pas réel et qu'il s'agit d'un concept qui sert à analyser et structurer le réel.

L'enjeu est d'observer les notaires sans apriori et de rendre compte du social « en train de se construire, par le jeu de ses acteurs » (Dumez, 2011 : 31). Cela implique de mettre de côté nos connaissances antérieures¹⁹ et de s'empêcher de vouloir expliquer trop rapidement les actions observées. Comme le dit Latour, pour faire une bonne description, « *we have to keep the social domain completely flat* » (Latour, 2005 : 171). Nous devons nous obliger à rendre compte des actions telles qu'elles sont décrites par les acteurs. Dumez suggère qu'une description réussie repose sur l'exclusion d'explications évidentes (Dumez, 2011 : 35). Il s'agit donc de contourner l'explication pour y revenir plus tard, lorsque la description - affranchie de l'influence de tous construits sociaux - permettra d'enrichir la théorie et de produire des constats qui ne sont pas banals. Nous sommes conscients que « planter les décors » du notariat en Belgique est essentiel pour le lecteur afin de cerner les limites dans lesquelles les réseaux d'actants prennent place. La question de la clôture de la description étant complexe, nous avons décidé de nous arrêter après avoir soulevé des constats forts, pas évidents au premier abord.

Les trois chapitres qui suivent visent à rendre compte de la double nature de l'objet de notre recherche. Nous décrivons dans le chapitre II le contexte de la profession et comment les notaires eux-mêmes contribuent à (dé)contextualiser leur profession. Dans le chapitre III, nous verrons ce qui caractérise les modifications et la modernisation des secteurs juridiques avant de passer aux changements et innovations propres au notariat. Nous nous attarderons enfin, dans le chapitre IV, sur les modifications des usages des notaires dans ce contexte d'intégration de nouvelles technologies.

¹⁷ Si nous avons utilisé l'expression « contextualisent et décontextualisent » plutôt que « se représentent », c'est pour mettre l'accent sur la dynamique et insister sur la non-fixation de cette représentation dans le temps.

¹⁸ Voir section *infra* : Troisième partie : Problématisation et analyse.

¹⁹ Voir section *supra* : Une rupture épistémologique nécessaire.

CHAPITRE II : ÊTRE NOTAIRE EN BELGIQUE EN 2019

Section 1 - Le notaire

La loi de Ventôse

Titulaire d'une profession ancestrale, le notaire est l'incarnation de la justice et de la loi de proximité pour le citoyen. Établie au sein de presque toutes les villes et tous les villages de Belgique, l'étude notariale rythme la vie des citoyens de l'arrondissement où elle opère et les accompagne tout au long de leur vie. Les citoyens consultent le notaire lors des étapes clés de leurs vies (telles que le mariage, l'achat de bien immobilier, les donations ou encore les décès). Le statut d'officier public du notaire est régi par la loi dite de Ventôse XI datant de 1803 qui a connu plusieurs modifications successives. Cette loi énonce que « Les notaires sont les fonctionnaires publics établis pour recevoir tous les actes et contrats auxquels les parties doivent ou veulent faire donner le caractère d'authenticité attaché aux actes de l'autorité publique, et pour en assurer la date, en conserver le dépôt, en délivrer des grosses et expéditions. »²⁰

Le législateur a souhaité placer le notaire en juriste de première ligne face aux citoyens. En plus de son rôle d'officier public et d'authentificateur, le notaire est un conseiller pour les citoyens et il est garant « de la sécurité juridique des contrats privés et [...] est régulateur et rédacteur des engagements des citoyens » (Harmel, 1988, cité par Nicaise & Van Sinay, 2018 : 23). Le notaire maintient la tranquillité et la sécurité juridique des citoyens lors des différentes étapes clés de leur vie. Il promulgue également un conseil personnalisé et équitable à tous les citoyens, et ce de manière toujours impartiale. La loi établit également que les notaires et candidats-notaires sont nommés chaque année par le roi, suivant des quotas (principe du *numerus clausus*). Les notaires, puisqu'ils se voient déléguer « le privilège de l'authenticité » (Dauchez, 2016 : 5) par l'état, prêtent serment pour pouvoir exercer leurs activités et obéissent également à un code déontologique. Nous pouvons établir un premier lien entre un juriste qui se voit confier une responsabilité par l'état et des citoyens, désireux de sécuriser certains contrats et d'être informés concernant des étapes clés de leur vie.

Au-delà du rôle formel

En Belgique, le notaire est un officier public, mais est aussi praticien d'une profession libérale. Cela signifie qu'il est le chef et le responsable d'une « entreprise libérale » (Cappeletti et Khoutra, 2009). Ses missions dépassent la rédaction d'actes authentiques et il a également une fonction de justice préventive au sein de la société. Le notaire « incarne un service public de prévention de conflits, en amont des tribunaux, dans lequel le droit n'est pas une simple marchandise » (Bouquillard dans Pauliat, Négron & Berthier, 2017 : 106). D'autres activités telles que l'établissement de contrats de bail ou encore l'estimation d'immeubles font également partie des services proposés par les notaires (alors que ces activités ne sont pas prévues par la loi). Selon le rapport de Nicaise et Van Sinay à l'attention du

²⁰ Article 1^{er} de la loi du 25 Ventose an XI qui constitue encore aujourd'hui la base de la réglementation concernant le notariat. Cet extrait est issu d'une actualisation de la loi de Ventose par une ordonnance du 2 novembre 1945.

ministre de la Justice K. Geens (2018), c'est cette dualité concernant leur position (officier public et détenteur d'une profession libérale) qui confère sa valeur ajoutée au notaire et qui est gage de la qualité de son service. Le client bénéficie ainsi « de la sécurité et l'objectivité de la fonction publique, et la flexibilité et l'orientation client de la profession libérale » (Nicaise et Van Sinay, 2018 : 70).

Le notaire est donc plus qu'un authenticateur ou qu'un pur juriste. Ses missions dépassent ce qui est inscrit dans la loi. Les notaires que nous avons rencontrés se présentent comme des juristes polyvalents ayant plusieurs rôles allant de celui de médiateur jusqu'à celui de psychologue dans certains cas. C'est ainsi qu'un notaire nous a livré ce qui suit :

« Ce qui me plaît le plus, c'est le conseil avisé. C'est de trouver l'astuce qui permet de limiter considérablement soit les droits d'association, soit les taxations dans le cadre d'une opération. Et aussi l'aspect psychologique du métier où les gens se confessent à vous qui est très prenant. On essaye dans la mesure du possible de régler leurs problèmes. C'est clairement ce qui me plaît. Nous ne sommes pas que des juristes, nous sommes aussi des chefs d'entreprises, des médiateurs et parfois même des psychologues ». (Notaire francophone, avril 2019)

L'activité décrite dans cet extrait de « *trouver l'astuce* »²¹ est caractérisée de « *boulot d'enquêteur* » par un autre notaire. Le notaire ne serait donc pas uniquement un officier public et un entrepreneur, mais aussi un « *enquêteur* ». Un autre notaire se décrit comme un assembleur de « *pièces* » et comme le « *certificateur* » de ces pièces mises bout à bout. Certains se définissent également comme médiateurs ayant pour but ultime la conciliation et l'atteinte de résultats négociés entre plusieurs parties. Un autre encore se présente comme « *manager* » d'une « *entreprise notariale* » tentant chaque jour de permettre à ses collaborateurs d'exploiter leur plein potentiel.

Il est intéressant de constater que chaque notaire a sa propre définition de ce qu'il fait et de ce qu'il est. Les activités des différents notaires que nous avons rencontrés sont généralement assez similaires, on retrouve entre autres la signature d'actes, la réception de client, la préparation de dossiers ou encore la gestion financière, humaine et administrative de leur étude. Le sens et l'importance accordés à ces activités varient selon les notaires. Tous se rejoignent par contre concernant l'idée que le notaire est avant tout un conciliateur et un juriste polyvalent, proche de ses clients. L'opposition au métier d'avocat est souvent radicale, l'activité de ces derniers reposant sur le contentieux alors que celle des notaires est basée sur la conciliation. La conciliation est le but ultime du notaire, et elle s'obtient notamment par l'impartialité et la neutralité, qui sont deux valeurs très fortes pour les notaires.

Enfin, les notaires se présentent aussi comme des professionnels sous-pressure. Le vent de modernité incarné par la digitalisation remet une nouvelle fois leur statut en question. Et si leur activité pouvait être remplacée par les nouvelles technologies ? Ou même par des fonctionnaires²² ? Ce

²¹ Chaque partie de texte étant en italique **et** entre guillemets est directement issue de nos transcriptions d'entretiens et observations. Il s'agit d'extraits du discours des personnes rencontrées.

²² Voir : Entretien avec Jean-Paul Duchâteau et Charles Van Dievort, 2 mars 2014, « Faut-il remplacer les notaires par des fonctionnaires », *La Libre Belgique*, <https://www.lalibre.be/debats/ripostes/faut-il-remplacer-les-notaires-par-des-fonctionnaires-5313508735708d729d86d726> consulté le 08/05/2019

problème de légitimité est en réalité double puisque leur image est également mise à mal. Le citoyen veut un notaire plus *abordable* et plus attractif. Les notaires entendent bien répondre à ces attentes et face à ces pressions, ils se mobilisent, nous le verrons dans les sections qui suivent. La dynamique de modernisation influence tous les acteurs du notariat.

Démocratisation et professionnalisation de la profession

L'année 1999 est importante pour le notariat puisque c'est à ce moment qu'ont été mises en place les Commissions de nomination pour le Notariat²³. Il s'agit d'un des éléments majeurs amorçant la modernisation de la profession. Le statut de « candidat-notaire » est créé et c'est depuis 1999 qu'ils doivent passer un concours pour devenir « notaires titulaires ». L'accès à la profession de notaire est donc conditionné par l'obtention d'un diplôme de master en notariat, un stage de trois ans ainsi que la réussite du concours (Sabbe & Huyse, 1999). Ce parcours est qualifié de « *traversée du désert* » par un notaire que nous avons rencontré. Le concours, dont le contenu actuel a été arrêté en 2003²⁴, vise à évaluer les compétences juridiques acquises par le candidat-notaire, mais aussi ses compétences humaines, sa capacité de gestion ainsi que son habilité à prévenir et résoudre les différends. Ce concours rime avec la fin des privilèges²⁵ et affirme la volonté des notaires de s'affranchir de l'image aristocrate et héréditaire de la profession. Un notaire ayant lui-même été nommé sans passer par le concours nous a d'ailleurs confié ceci :

« Quand vous voyez les jeunes notaires, vous voyez toute une autre image du notaire qu'il y a vingt ans. C'est énorme pour nous la démocratisation et on en avait besoin, parce que nous ne sommes plus une profession d'aristocrates. C'était le notariat, mais ce n'est plus le notariat d'aujourd'hui. Et surtout, la démocratisation et la professionnalisation sont positives parce qu'avec les examens qu'ils ont maintenant, ils ont accru énormément le niveau du notariat. Il n'y a plus des notaires médiocres ».
(Notaire néerlandophone, février 2019)

La mise en place du concours est donc doublement positive : elle permet d'une part de faire progresser l'image de la profession et d'autre part d'élever le niveau de la profession en s'assurant que seuls les meilleurs atteignent le statut définitif de « notaire titulaire ». Ce notaire néerlandophone, qui est également titulaire d'une charge de concours dans un master en notariat, poursuit en citant d'autres avantages de la mise en place du concours :

« C'est très important pour pouvoir justifier l'importance du notariat et le maintien de la profession parce qu'il y en a qui veulent simplement abroger la fonction notariale, qui disent qu'un fonctionnaire peut faire la même chose. Je voudrais bien voir ça. Même si on a des notaires qui sont de milieux très aisés, on ne peut plus parler de privilèges. [...] Maintenant, puisque c'est devenu démocratique,

²³ Voir : <http://www.bcn-not.be/fr/accueil> consulté le 10/06/2019

²⁴ Voir l'arrêté ministériel du 13 janvier 2003 approuvant le programme du concours annuel de classement des candidats-notaires.

²⁵ Selon Sabbe et Huyse (1999), les notaires belges étaient issus de 800 mêmes familles pendant plus d'un siècle avant la mise en place du statut de candidat-notaire. C'est également seulement en 1969 que l'obtention du statut de candidat notaire fut corrélée à l'obtention d'un diplôme en droit.

on a une base plus solide pour pouvoir nous défendre au niveau politique ». (Notaire néerlandophone, février 2019)

Nous observons que d'une part, le notariat se professionnalise²⁶ et que de l'autre, il se démocratise (ouverture à tout le monde). Cette démocratisation et professionnalisation *via* la mise en place d'un concours permet également de légitimer le notariat d'un point de vue politique. Les notaires revendiquent le côté ouvert de la profession pour justifier que ce n'est plus une profession d'« aristocrates ». Ils avancent également l'argument du concours pour dire que le niveau du notariat est très élevé et que c'est une activité complexe qui demande une formation spécifique.

Section 2 - Les études notariales

Panel structurel

Nous l'avons évoqué dans la partie méthodologie, il existe de nombreuses différences entre les 1150 études notariales présentes sur le territoire Belge. Une étude de taille moyenne réalise environ 500 actes notariés par an. Les études ont toutes une identité propre et des modes de fonctionnement différents. Dans leur ouvrage *les métiers du droit* (1999), Huyse et Sabbe décrivent une division du travail assez nette au sein des études notariales où le travail administratif est réalisé par des employés, les actes sont principalement rédigés par les juristes et les candidats-notaires, et les rencontres avec les clients assurées par les notaires. Ils suggèrent également que le métier est très différent s'il est exercé en ville et à la campagne. Cette diversité d'études est également soulignée par des employés de la fédération. Selon eux, elle complique les processus de modernisation et la mise en place de politiques ayant pour cible l'ensemble du notariat. Les différences entre études sont illustrées par les propos suivants où on constate la complexité pour les employés de Fednot de concevoir des applications convenant à l'ensemble des études.

« Vous avez des modes de fonctionnement très différents en fonction des études. Et donc, une grosse problématique que l'on a, c'est la représentativité des utilisateurs que l'on sélectionne pour obtenir les informations pour développer une application. Parce que vous devez développer en réalité une application qui fonctionne pour tous les différents types d'études avec une profession qui est dans son ensemble relativement conservatrice ». (Employé de la Fednot, mars 2017)

Les études constituent des actants à part entière, si l'on s'inspire des travaux de Callon et Latour, puisqu'elles influencent le monde au sein duquel elles évoluent et qu'elles sont considérées comme des entités à part entière par d'autres actants (la fédération ou encore le SPF finance). Les membres du personnel de Fednot par exemple, parlent plus souvent d'études que de notaires, car ces études comprennent également les collaborateurs des notaires, interlocuteurs privilégiés de la fédération lors de certains échanges :

« Pour développer un applicatif, on le testait avec certaines études avant de le livrer à l'ensemble des études. Donc on se servait de la connaissance des études. Ce qui est très intéressant, c'est

²⁶ La professionnalisation renvoie au processus qui transforme un individu en professionnel. Elle est liée à la figure du spécialiste, détenteur d'une expertise et qui est reconnu pour celle-ci (Freidson, 2001).

qu'on dit 'les notaires', mais en réalité ce ne sont pas souvent les notaires, mais plutôt les collaborateurs de notaires. Puisque la plupart des notaires n'utilisent pas les applications eux-mêmes, ce sont leurs collaborateurs qui les utilisent ». (Employé de la Fednot, mars 2017)

Les études existent bien aux yeux des autres acteurs comme actants à part entière. À l'intérieur de celles-ci, on retrouve les notaires, parfois des candidats-notaires, et les non-notaires, ces derniers étant qualifiés de « collaborateurs ». Avec cet extrait, nous effleurons une autre réalité : les applications développées par la Fednot sont utilisées plus à leurs collaborateurs que par les notaires eux-mêmes.

Phénomène de regroupement d'étude

La réforme de 1999 avait également pour objectif d'autoriser les associations de notaires (soit entre notaires titulaires et candidats-notaires, soit entre plusieurs notaires titulaires). La loi du 25 avril 2014²⁷ précise les différentes formes d'association ainsi que les obligations liées à « la société professionnelle notariale ». Les associations entre notaires connaissent un succès, comme en témoigne le graphique de l'annexe n° 5 où nous constatons que presque un tiers des études notariales sont actuellement des associations (et que le nombre d'association est en constante augmentation depuis leur autorisation). Parmi les formes d'associations possibles, il y a par exemple l'étude à résidences multiples (dite « ERM ») qui permet à l'association de dépasser les frontières de la commune²⁸, et/ou « chacun peut avoir son étude et exercer ses fonctions dans chacune des antennes de l'association » (Nicaise & Van Sinay, 2018 : 37). Ces associations ont modifié le paysage notarial belge et ont permis la formation de structures plus grandes, véritables « entreprises libérales » (Cappelletti & Khouatra, 2009), dont l'exemple le plus souvent cité est l'étude Berquin à Bruxelles qui regroupe 6 notaires et environ 57 collaborateurs²⁹.

La possibilité de s'associer est structurante des stratégies des notaires souhaitant donner à leur étude une nouvelle dimension. L'avis du notaire néerlandophone que nous avons rencontré est catégorique, pour lui, « *l'avenir du notariat c'est l'association, les petites études vont disparaître* ». Nous avons observé que si l'association séduit de nombreux notaires, elle divise également. Les partisans de l'association prônent l'argument d'un meilleur service au client et la mise en place de structures qui ne dépendent pas uniquement du notaire. Les associations permettent de mettre en place une certaine continuité au moment de la retraite du (des) notaire(s) titulaire(s). Les associations permettent également certaines formes de spécialisations. Ces propos sont relayés par un notaire liégeois, à la tête d'une structure de 20 collaborateurs où l'on retrouve 3 notaires associés :

« Une des raisons pour lesquels j'ai voulu faire en sorte que l'étude soit un peu plus importante et qu'on soit plus de notaires, c'est parce que je pense que l'échange d'expérience est bénéfique, et également pour que notre jeune associée, qui est là depuis 1 an, puisse faire le métier en nous

²⁷ Loi portant des dispositions diverses en matière de Justice.

²⁸ Voir la loi du 6 juillet 2017 (Pot-pourri V) portant sur simplification, harmonisation, informatisation et modernisation de dispositions de droit civil et de procédure civile ainsi que du notariat, et portant diverses mesures en matière de justice.

²⁹ Voir : <http://berquinnotarissenbe.webhosting.be/fr/notre-%C3%A9tude> consulté le 1/08/2019.

parlant tous les jours et en nous posant des questions [...]. Ce qui est révolu à mon sens, ce sont les études avec un notaire, qui [est] jeune [et qui] rame... Il apprend et il fait ses classes, il développe progressivement une clientèle et puis 30 ans après il arrête et ça repart de zéro... Je pense que ce que les clients viennent trouver dans une étude [...] c'est une structure dans laquelle il y a des notaires, dans laquelle il y a des gens spécialisés en fiscalité, en succession, en sociétés, etc. Et dans laquelle ils vont trouver un service, un état d'esprit particulier peut-être [...] C'est ça que j'essaie de développer, c'est plutôt une entreprise notariale qui va continuer de fonctionner et qui ne va pas être dépendante de moi si j'arrête ou si je suis en vacances... ». (Notaire francophone, janvier 2019)

Les arguments en faveur de l'association sont donc la pérennité des études, la qualité du service proposé et la spécialisation des notaires. Cette spécialisation est soutenue par la fédération qui encourage ce phénomène qui selon elle professionnalise la profession et lui donne plus de crédit. Dans leur rapport au ministre de la Justice, Nicaise et Van Sinay (2018) proposent la mise en place des statuts de « notaire salarié » ou encore de « notaire adjoint » qui seraient spécialistes d'une ou plusieurs matières juridiques et qui passeraient un concours aménagé, centré sur cette (ces) matière(s).

Mais ces structures plus importantes ne sont pas toujours bien vues par d'autres notaires. Le risque existe de perdre la relation de proximité entre le notaire et son client. Les propos d'un notaire non associée à Liège illustrent cette crainte :

« Ici, l'étude se porte bien - à sa mesure évidemment - et je pense que c'est grâce au fait que je suis en contact direct avec les clients, donc quasiment dans tous les dossiers. Je ne suis pas toujours la première personne de contact, mais les gens aiment bien la proximité [avec le notaire], et ils le disent ». (Notaire francophone, avril 2019)

Un autre notaire évoque l'argument de la liberté et de la contrainte du consensus pour la prise de décision dans les associations. Certains notaires prônent l'amélioration de la collaboration entre professionnels plutôt que l'association. La spécialisation des notaires a également ses opposants :

« Pour moi, la plus-value du notaire, c'est qu'il est généraliste. Dans ces études qui se rassemblent, il faut finalement que chacun ait sa spécialisation. Ils sont des maîtres en droit fiscal ou des références en droit de succession... Et les dossiers qui sont présentés, si on ne traite qu'un aspect, on perd tous les autres. On perd cette vue d'ensemble ». (Notaire francophone, février 2019)

Ce qui est qualifié de « vue d'ensemble » dans cet extrait est très important pour certains notaires. Le notaire établissant parfois une relation de « confident » avec certains clients, il se doit d'avoir une vision d'ensemble sur les dossiers de ses clients afin d'être légitime et de conseiller au mieux ces personnes. Il en va de son image aussi. Nous retiendrons ces propos en guise de conclusion : *« la polyvalence, c'est ça justement ce qui est propre à notre profession, mais ça demande beaucoup d'énergie ».* (Notaire francophone, mars 2019)

Section 3 - La fédération royale du notariat belge

Le rôle de la Fednot

La Fédération Royale du Notariat belge (Fednot) soutient les études notariales et représente les intérêts des notaires. Ses missions vont de l'assistance juridique au développement d'applications à destination de l'ensemble des études. Il convient de préciser qu'elle ne dispose d'aucune autorité légale et ne peut donc pas contraindre les notaires. Elle joue néanmoins « un rôle important dans le développement de la profession » (Sabbe & Huyse, 1999 : 97). Elle est actuellement composée d'approximativement 180 collaborateurs et est financée par les cotisations des notaires. Même si elle est unitaire et qu'elle représente les notaires de l'ensemble du territoire, il existe des entités communautaires en son sein qui sont appelées « conseils ». Il y a le conseil francophone (CF), le conseil flamand (Vlanot) et le conseil bruxellois. Cette division est due à la fédéralisation de l'état où de nombreuses compétences sont régionalisées (l'urbanisme est un exemple). Ces conseils remplissent un ensemble de missions propres à une région (ils s'occupent par exemple de la formation des notaires *post cursus* universitaire).

Le notariat est une profession dont le nombre de travailleurs est relativement peu élevé,³⁰ mais qui a la particularité de s'étendre sur l'ensemble du territoire et de disposer d'instances unitaires (une fédération nationale ainsi qu'une chambre nationale). Ce sont des notaires qui président les différentes instances notariales durant des mandats déterminés dans le temps. Ces différents mandats et autres investissements personnels ne sont pas rémunérés, le statut de notaire n'autorisant en principe pas le cumul de mandats rémunérés³¹ (il existe des exceptions, par exemple pour les mandats politiques³²). Les directeurs opérationnels de la Fednot ne sont par contre pas des notaires, tout comme les 180 collaborateurs qui sont des employés.

La Fednot remplit de nombreuses missions au service des notaires. Nous avons déjà mentionné les fonctions de représentation, de formation ainsi que celle de support juridique. Elle s'occupe aussi de la communication du notariat (interne et externe). Elle joue un rôle de lobby auprès de l'état pour faire évoluer les lois et pour assurer les échanges entre les notaires et l'administration. Ce rôle de communication passe aussi par la défense de l'image du notariat lorsque celle-ci est attaquée par la presse notamment. La Fednot, via des porte-paroles, « répond sans délai aux critiques de la presse » et parfois même « a une longueur d'avance sur les médias » (Sabbe et Huyse, 1999 : 107). Comme un notaire nous l'a confié, la fédération agit comme « *le syndicat* » du notariat.

La fédération des notaires se caractérise également par son ancienneté puisqu'elle a été créée en 1891 (Sabbe et Huyse, 1999). Selon un employé de la fédération, cette ancienneté donne un avantage stratégique à la Fednot dans ses relations avec les autres acteurs : « *quand vous existez*

³⁰ Notaires et collaborateurs confondus, le total est proche de 10.000 personnes. Les annexes n° 3 et n° 4 montrent l'évolution du nombre de notaires et de leurs collaborateurs durant les 20 dernières années.

³¹ Article 6 de la loi du 25 Ventose an XI.

³² Article 38 de la loi du 25 Ventose an XI.

depuis plus longtemps, vous avez souvent une meilleure visibilité de l'échiquier en général » (Employé de la Fednot, mars 2019). La fédération occupe un rôle politique important pour la profession.

Département ICT

Il s'agit du département central et principal de la Fednot, dont les initiales signifient *information and communication technologies*, au sein duquel plus de 80 personnes travaillent sur des projets liés de près ou de loin à la digitalisation. La Fednot a pour habitude de faire appel à des ressources externes (sous-traitants, consultants, etc.) pour se doter de compétences qu'elle ne possède pas en interne. Le département ICT assure le développement, la diffusion, la mise en œuvre, l'exploitation et le suivi de nombreuses applications digitales à destination des notaires. Ce département était autrefois une société à part nommée CREDOC. En internalisant ses services informatiques, la Fednot a souhaité créer une continuité entre les développements informatiques et leur maintenance. Le but était de rapprocher les besoins des notaires des développements et applicatifs, parfois très éloignés des nécessités de terrain. Le rôle du département IT de la fédération est résumé par un employé de la fédération :

« Ce que nous réalisons en tant que fédération professionnelle [...] c'est que nous sommes l'acteur intermédiaire entre les études ou leurs logiciels - y compris ceux de gestion d'études - et l'état, au sens large du terme. En fait, nous sommes une sorte de couche d'abstraction qui permet de dire : 'si vous devez interagir avec l'état digital, que ce soit le cadastre, le registre national, ou autre, vous venez chez Fednot'. Et nous, on fait ce qu'on appelle un 'one stop shop' : un point de contact unique dans lequel les études se connectent et trouvent un accès à toute une série d'applications qui leur permettent de se connecter aux différentes bases de données de l'état. Ça, c'est le cœur de métier de l'IT de la fédération. Ce n'est donc pas d'informatiser le processus de travail de l'étude ». (Employé de la Fednot, mars 2019)

La Fednot est avant tout un intermédiaire entre l'état et les notaires. Elle permet à l'état de communiquer de manière efficace avec les notaires en bénéficiant des canaux de communication de la Fednot. Les notaires eux, via les applications et interfaces de la fédération, ont un accès direct aux différents registres et cadastres de l'état. Toujours selon cet employé, ce qui différencie la Fednot des autres organisations professionnelles (les ordres des avocats par exemple), *« c'est d'avoir très tôt misé sur le digital, comme stratégie pour renforcer la position du notariat »*. C'est ainsi qu'il n'hésite pas à dire que la Fednot a 10 ans d'avance dans son processus de digitalisation sur le barreau et plus précisément sur l'ordre des avocats (OVb et OBFG confondus).

Section 4 - Les autres instances

Au niveau national, on retrouve aussi la chambre nationale, qui est l'organe « *plutôt disciplinaire* », qui édicte les « *règlementations au niveau disciplinaire et au niveau comptabilité notariale* » (Notaire francophone, décembre 2018). C'est également à ce niveau qu'est établi le code de déontologie du notariat. Cette chambre nationale est unitaire et composée de notaires néerlandophones et francophones élus. Il existe également des chambres au niveau provincial qui remplissent des missions relativement comparables à celles de la chambre nationale. Les différentes chambres ont une mission d'arbitrage en cas de conflits entre un notaire et un client³³.

Il existe également des maisons du notariat au niveau local (trois dans la province de Liège). Ces « maisons » sont « vouées au service non seulement des notaires, mais également des citoyens. C'est là « que se réunissent les notaires de façon régulière, soit pour tenir leurs assemblées, soit pour assister à des sessions de formation ou autres réunions d'intérêt local, soit pour des rencontres culturelles ou sociales. C'est également en ces lieux que se tiennent les ventes publiques d'immeubles » (Beaulne, 2000 : 333).

Nous avons présenté les principales instances du notariat en Belgique. Il est important de mentionner que de nombreux autres collectifs existent au sein du notariat. C'est ainsi qu'il existe des commissions compétentes pour différents sujets (nous avons précédemment mentionné la commission de nomination en charge du concours). Nous pouvons aussi mentionner l'ALN³⁴ (association des licenciés en notariat) qui s'efforce de « *prendre la main des personnes en master en notariat et de les amener vers la fonction de notaire* » (Notaire francophone, ex-président de l'ALN, mars 2019). De nombreux acteurs externes influencent également le notariat. C'est le cas par exemple des universités ou encore des sociétés informatiques fournissant leurs outils de gestion aux études. Le rôle de l'administration (SPF Finance et SPF Justice) est lui aussi essentiel dans le notariat. Il est intéressant de constater que si le notariat dépend directement du SPF Justice, c'est avec le SPF Finances que les notaires ont le plus d'interactions *via* les différents registres et cadastres.

³³ Concernant les autres missions des chambres, voir : <https://www.notaire.be/notaire/les-chambres-des-notaires>

³⁴ L'équivalent néerlandophone est la VLN (*Vereniging licentiaten notariaat*). Les notaires présentent cette association comme étant l'équivalent du *jeune barreau* pour les avocats.

CHAPITRE III : LES ÉVOLUTIONS DANS LA PROFESSION

Section 1 - Le secteur juridique en pleine évolution

Nouvelles législations, nouveaux acteurs et « managérialisation »

On ne peut pas envisager les changements actuels dans la profession de notaire sans contextualiser quelque peu le phénomène de modernisation qui anime le secteur juridique belge depuis plus de 20 ans. Nous proposons au lecteur de quitter quelques instants notre description empirique du notariat pour faire un détour par la littérature rendant compte de l'évolution des « marchés du droit » (expression empruntée à Canivet, 2017) en Belgique et ailleurs. Au fil des années, et c'est encore plus vrai en Belgique suite aux différentes réformes de l'état, la législation s'est complexifiée et densifiée. Dans ce contexte d'« *insécurité juridique* », les notaires, comme tous les autres professionnels du secteur juridique, ont de plus en plus de mal à s'y retrouver dans ce qu'ils caractérisent parfois de « *dédale du droit* » (Notaire Francophone, janvier 2019). Cette complexification influence le travail des notaires, puisqu'en tant que juristes généralistes, ils sont tenus de connaître les modifications de la loi dans de nombreux domaines. Cela implique donc de leur part une « *veille juridique* » couteuse en temps et en énergie.

La densification législative n'est pas la seule caractéristique de la modernisation du droit. « L'introduction d'une rationalité de type managériale » est également un phénomène important de modernisation des institutions juridiques (Vigour, 2006 : 427). Cette introduction d'une rationalité managériale est le fruit d'un consensus entre les volontés politiques et celles des professionnels de la justice selon Vigour. Ce consensus concerne l'amélioration de « la qualité de la justice », érigée comme priorité politique (Vigour, 2008 : 26). Ce consensus sous-entend qu'une meilleure gestion des institutions juridiques passe par la modernisation de la Justice en la rendant plus efficace. Les transformations du secteur juridique résultent principalement de la « mobilisation d'entrepreneurs de réforme qui se recrutent principalement parmi les professionnels du droit », mais aussi des actions « des promoteurs des réformes globales de l'État et de son administration » (Vigour, 2008 : 27 et 31). La modernisation résulte donc des efforts conjoints des professionnels du droit d'une part et de l'administration d'autre part. Cette coopération est illustrée par différents protocoles qui ont été signés entre les professionnels et l'état dans de nombreux pays de l'Union européenne.

La « managérialisation³⁵ » résulte également d'une « technicisation des débats sur la justice » (Vigour, 2006 : 427). Les outils managériaux (de gestion, de mesure de performance ou encore de contrôle des coûts) deviennent progressivement « incontournables pour l'institution judiciaire » et occupent une place toujours plus importante dans les débats concernant la modernisation (Vigour,

³⁵ Terme que nous avons choisi de retenir pour qualifier « l'introduction d'une rationalité de type managériale » en nous inspirant des travaux de Joël Ficet et plus particulièrement de l'article suivant : Ficet Joël, 2011, « Trajectoires de réforme de la carte judiciaire et managérialisation de l'État. Analyse comparée des politiques de territorialisation de la Justice en France et en Belgique », *Revue internationale de politique comparée*, no. 4, vol. 18, pp. 91-118.

2008 : 26). Ces outils contribuent à redéfinir les activités des professionnels de la justice ainsi que le sens conféré à ces activités. Les notaires ne sont pas épargnés par ce phénomène.

Les professionnels du droit³⁶, influencés par les discours managériaux³⁷, se définissent de plus en plus comme des gestionnaires de cabinets ou d'études avant même de se présenter comme des juristes. Selon Cappelletti et Khoutra (2009)³⁸, les professionnels du droit sont confrontés à de nouvelles obligations stratégiques (attentes de plus en plus élevées des clients, fin des monopoles, concurrence accrue, etc.) qui les poussent à se comporter en véritables gestionnaires d'« entreprises libérales ». La logique du profit et de la rentabilité a donc pleinement pénétré celle du droit. Ce phénomène est perceptible dans le discours des notaires qui parlent de « *clients* », de « *gestion des ressources humaines* », de « *rentabilité* » ou encore de « *burnout* » pour qualifier différents épisodes de la vie de leurs études (et ce malgré qu'ils restent des officiers de l'état).

Il n'empêche que la profession a pris de l'ampleur³⁹, qu'elle s'est professionnalisée et que les études emploient plus de personnel, ce qui implique des changements organisationnels. Les notaires se présentent comme des entrepreneurs, adaptant leur gestion à la taille de leurs « entreprises libérales » (Cappelletti & Khoutra, 2009). En même temps que d'en être les acteurs, les professionnels s'approprient ces changements qui contribuent à redéfinir leur identité professionnelle. De cette « managérialisation » découle un phénomène d'hybridation entre les logiques propres aux professionnels du droit et une logique managériale caractérisée par l'efficacité, le service au client, la gestion de ressources humaines ou encore les démarches qualité (Vigour, 2006). Le phénomène d'association de notaires que nous décrivons dans le chapitre précédent est une conséquence de cette « managérialisation ».

Un autre résultat de cette modernisation des institutions juridiques est l'arrivée de nouveaux acteurs (essentiellement issus du secteur privé) sur les marchés du droit (Bessy 2016 ; Canivet, 2017 et Benichou, 2017). Le secteur qui était auparavant assez hermétique à la loi du marché se voit investi par un ensemble de nouveaux acteurs, proposant services et produits dans une véritable logique de profit⁴⁰ (Bessy, 2016). L'opportunité commerciale pour ces nouveaux acteurs est double : soit il s'agit

³⁶ Lorsque nous parlons des « professionnels du droit » ou encore des « prestataires de services juridiques », nous faisons essentiellement référence aux avocats, aux notaires et aux huissiers, car nous avons principalement centré nos recherches sur ces trois professions. Plusieurs lois sont communes à ces trois professions réglementées, même si elles disposent de codes déontologiques distincts (Henrotte, 2010 : 13).

³⁷ L'essai de Wickers, *La grande transformation des avocats*, est exemplatif de l'intégration d'une logique managériale (dans ce cas des avocats) dans leurs discours ainsi que de l'empreinte d'un déterminisme technologique quant à la « nécessité » pour les avocats de se saisir des nouvelles technologies.

³⁸ Les auteurs exposent dans cet article les résultats d'une étude portant sur l'implantation de systèmes de contrôle de gestion au sein d'études notariales françaises. Ces systèmes de gestions sont une illustration de cette logique managériale qui a pleinement pénétré les professions juridiques.

³⁹ Voir annexes n°3 et n°4 : deux graphiques qui montrent l'évolution du nombre de notaires, mais aussi l'évolution du nombre de collaborateurs des notaires, qui a pratiquement doublé en 20 ans.

⁴⁰ Dans de nombreux pays anglo-saxons, comme le souligne T. Wickers (2014), l'exercice du droit est déjà pleinement une activité marchande. Il explique ainsi qu'au Royaume-Uni, l'exercice du droit est un véritable *business* qui représente une part croissante du PIB. Cette logique juridique propre aux pays anglo-saxons peut être qualifiée de libérale ou de *common law* (Bessy dans Favreau, 2010 : 90).

de vendre des produits ou des services aux professionnels (en leur proposant de nouveaux outils), soit les produits et services proposés sont à destination directement des usagers (ou clients) finaux, en prenant directement le rôle des professionnels. Face à cette nouvelle intermédiation, les professions s'organisent en s'outillant elles-mêmes et en développant de nouveaux services afin de conserver leur valeur ajoutée.

Ce basculement de logique nous oblige à considérer les services juridiques comme des prestations qui n'échappent pas totalement à la loi du marché et à la concurrence. Si Chaserant et Harnay (2010) présentent les prestations de services juridiques comme des biens privés (puisque sujet à la concurrence) et exclusifs (car leur utilisation ne peut être effectuée simultanément par plusieurs usagers)⁴¹, ils précisent que le recours à ces services ne peut être laissé au marché. C'est pourquoi les professions juridiques sont soumises à un ensemble de règles qui visent à pallier aux défaillances du marché. Une libéralisation totale de ces professions desservirait l'utilisateur puisque les professionnels chercheraient à réduire leurs coûts au maximum, ce qui diminuerait la qualité du service proposé. « Le marché seul échouant donc à organiser efficacement les prestations de services juridicojudiciaires », la « bonne administration de la justice » n'est pas atteinte et d'autres mécanismes sont donc introduits pour la garantir (Chaserant et Harnay dans Favereau, 2010 : 45). C'est ainsi que les professionnels tels que les avocats ou les notaires se voient équipés de réglementations (*numerus clausus*, honoraires fixés, limites territoriales, publicité interdite, etc.) afin de protéger les citoyens des « risques » qu'amènerait une logique de marché dans ces professions. Ces professions disposent également de codes déontologiques et d'instances disciplinaires en cas de manquements aux règlements.

La question de la libéralisation de certaines professions protégées (comme c'est le cas pour le notariat) est souvent mise sur la table au niveau européen. Les prestataires de services juridiques comme les notaires sont toujours actuellement détenteurs de professions régulées, et donc (pour l'instant) non libéralisées, ce qui les place « à l'abri du marché » (Wickers, 2014 : 49). Il nous semble essentiel de souligner que par leur finalité, des professions telles que le notariat ou l'avocature n'ont pas de concurrence : ils sont les seuls à disposer d'un droit coercitif (délégué par l'état), qui contraint réellement les usagers de différentes manières. Les notaires peuvent par exemple rédiger des actes authentiques. Les concurrents de ces professions que nous décrivons dans les paragraphes précédents s'attaquent donc à des activités qui gravitent autour de ces prérogatives légales, mais n'ont aucun moyen de concurrencer les professionnels sur les compétences déléguées par l'état. Parmi ces activités annexes, on retrouve la gestion de données en tout genre, importante pour les professions juridiques, mais coûteuse en temps et en moyens. Si la concurrence ne peut pas s'attaquer au cœur légal de ces professions puisqu'elles sont protégées par la position d'officier de l'état, certaines des données manipulées par les professionnels sont ouvertes et ont une valeur pour les nouveaux acteurs qui base leurs *business models* sur leur exploitation.

⁴¹ Par opposition au bien public, « qui peut être utilisé simultanément par plusieurs agents (il est non rival) et cet usage ne peut être empêché (il est non exclusif) » (Chaserant et Harnay dans Favereau, 2010 : 44)

L'accès à l'information a transformé la Justice. Si pratiquement toute la législation est accessible en ligne, une partie de l'activité de conseil des juristes migre également sur Internet ou de plus en plus de professionnels proposent des services à distance, que ce soit *via* de simples rendez-vous médiatisés, des chabots ou autres. Ce type de services répond aux besoins « *d'une clientèle qui est dans l'attente d'un conseil rapide et simple, plus réactif que les dispositifs classiques* » (Notaire francophone, février 2019). Comme le précise Abad, toutes les innovations technologiques que connaît actuellement le secteur du droit sont avant tout des outils. Certains de ces outils sont plus disruptifs que d'autres, mais selon Abad, « les objectifs auxquels les outils sont assignés ne sont pas une fonction des outils, mais du contexte défini par le monde réel dans lequel les outils sont déployés » (cité par Mitchell dans Benichou, 2017 : 59). Il convient de prendre en compte ces outils pour comprendre la modernisation de la justice, mais pas seulement. Les contextes dans lesquelles ils sont déployés sont également essentiels. Les nouvelles technologies⁴² représentent un enjeu majeur pour l'avenir des professions juridiques au même titre que la formation ou encore le financement de la Justice. La particularité des nouvelles technologies et de la digitalisation est qu'il s'agit d'un enjeu transversal qui concerne tous les aspects de la profession. Nous analyserons les outils développés par et pour le notariat sans les séparer de leur contexte, en s'interrogeant sur le sens que leur confèrent les notaires et en observant comment ils modifient les réseaux d'acteurs au sein desquels ils sont utilisés et développés.

Du monopole de droit au monopole de fait

Si de nouveaux acteurs apparaissent dans le domaine juridique, c'est avant tout dans une logique de profit. Les données juridiques, au même titre que de nombreuses autres données, gagnent en utilité puisqu'elles sont de plus en plus exploitables (grâce au développement d'algorithmes performants par exemple⁴³). De nombreux acteurs, qui sont plus souvent des ingénieurs, des mathématiciens ou des informaticiens que des professionnels du domaine juridique ont compris les enjeux liés à ces données et voient en elles la possibilité de développer de nouveaux *business models*, assez éloignés de la logique de base du droit (Garapon, 2017). L'utilisation de ces données permet le développement de nouveaux applicatifs qui appellent à une véritable modification de la logique juridique. Garapon résume bien ce changement de logique : « C'est en combinant les données juridiques et un état précis de la jurisprudence, les caractéristiques premières du litige et les éléments de contexte que l'on va pouvoir créer des modèles prédictifs complexes. [...] La détermination de l'affaire n'est plus réfléchie par rapport au droit, mais exclusivement à partir de données de fait. Ce qui nous fait passer de la causalité juridique à la corrélation pratique » (Garapon, 2017 : 49). Il faut malgré tout rester prudent face à

⁴² Nous décrivons ce terme trois paragraphes plus bas.

⁴³ La puissance calculatoire des systèmes informatiques permet de traiter des masses de données toujours plus conséquentes (parfois appelé *Big Data*) *via* des algorithmes agissant comme des formules mathématiques rassemblant des instructions en vue de l'exécution de tâches. Dans son article « *Algorithmic regulation and the rule of law* », Hildebrandt (2018) explique comment les algorithmes permettent de réaliser des prédictions quantifiées de décisions juridiques. Elle discute aussi de l'implication de l'utilisation de tels algorithmes dans le secteur du droit.

l'« algorithmisation » de la loi, car comme le rappelle Supiot, « le calcul ne peut être substitué à la loi comme fondement de la légitimité de la norme » (Supiot, 2014 cité par Canivet, 2017 : 10).

Ces nouveaux « entrepreneurs du droit » modifient la manière dont fonctionne la justice en substituant une logique prédictive basée sur les faits à une logique basée sur le droit. Il s'agit donc « non plus seulement d'apprécier, mais de quantifier le fait juridique » (Dupré dans Benichou, 2017 : 44). Cette réflexion d'une justice reposant essentiellement sur le fait et sur les compilations de jurisprudence se généralise dans le secteur du droit. Elle est accrue par les différents mouvements d'*open data* qui consistent à rendre accessible pour un usage privé ou public des données juridiques détenues par l'état (Canivet, 2017 : 13 et Garapon, 2017). La prise d'importance du fait (et de la donnée) par rapport à la loi est aussi observée dans le notariat et est bien expliquée par un notaire que nous avons rencontré :

« Je pense que la philosophie qui a été développée c'est qu'on veut passer d'un monopole de droit à un monopole de fait. Dans le monopole de droit, c'est la loi qui dit ce que font les notaires, point barre. Et maintenant, grâce à la technologie, même si on change cette loi, il n'y a personne qui sait faire ce qu'on sait faire. On s'est rendu indispensable. Donc ce n'est pas grave si on change la loi. Parce qu'avec la technologie, par exemple avec un outil comme Biddit, c'est nous qui maîtrisons le système. Si maintenant on dit que tout le monde peut faire les ventes publiques électroniques, avant qu'ils aient développé un truc comme le nôtre, on a le temps. On est les seuls à maîtriser. » (Notaire francophone, janvier 2019)

On constate avec cet extrait que la maîtrise des données et des outils qui permettent de les compiler et de les traiter est devenue une activité cruciale pour les notaires. Ici, il ne s'agit pas tellement d'outils prédictifs basés sur des faits juridiques antérieurs, mais plutôt de la maîtrise d'outils qui permettent de répondre à une demande nouvelle et qui ont pour but de « *positionner le notariat dans son temps* » (Notaire francophone, janvier 2019). L'influence des nouvelles technologies sur les usages est similaire : le droit passe au second plan, la maîtrise des outils et des données devient l'activité centrale. La particularité du notariat en Belgique est de rester assez hermétique à l'arrivée de *start-up* privées. Les notaires expliquent cela par de nombreux facteurs comme la petite taille du marché, la complexité linguistique et aussi la présence d'une fédération forte, qui dispose d'un département ICT capable de développer des outils soit seule, soit avec l'aide de sous-traitants, mais dans les deux cas en laissant peu de place à des initiatives issues du privé.

Nouvelles technologies et innovations

Par nouvelles technologies, nous entendons dans ce travail les « dispositifs techniques relevant de ce qu'il est convenu de nommer 'nouvelles technologies de l'information et de la communication' (NTIC) » (Muhlmann, 2001 : 327). Ces dispositifs techniques permettent le stockage, le traitement et l'échange d'informations et ont pour effet de modifier les relations entre les hommes et les machines, mais aussi les relations des hommes entre eux. Ces nouvelles technologies perturbent les organisations et contribuent à les redéfinir, la Justice et le notariat n'étant pas épargnés.

Dans son rapport sur l'évolution des marchés du droit, Canivet (2017) distingue l'aspect réglementaire de l'aspect technologique des transformations de l'offre de services juridiques. Il qualifie

la transformation réglementaire de « dérégulation des professions du droit », c'est ce que nous avons présenté dans la première partie de cette section en parlant notamment de libéralisation des professions dites protégées (Canivet, 2017 : 21). Ici, c'est l'aspect technologique de la transformation qui nous intéresse. Canivet mentionne l'arrivée de services en ligne, de plateformes, ainsi que de technologies liées à l'exploitation des données (*blockchain, smart contracts, etc.*). Le terme *legaltech* est souvent utilisé pour caractériser les organisations mobilisant les nouvelles technologies pour proposer des services et produits juridiques innovants. On y retrouve par exemple les services de conseil en ligne, des sites Internet classant les prestataires de services (ex. : les avocats) selon différents critères ou encore des innovations plus complexes comme des moteurs de recherche juridiques ou encore des applications prédictives (Canivet, 2017).

Dans une brève rédigée pour l'ouvrage : *l'innovation et l'avenir de la profession d'avocat en Europe* (2017), Patrick Henry (ex-président d'avocat.be⁴⁴) livre son opinion sur ce que sera le paysage juridique belge de demain. Il aborde notamment l'intelligence artificielle, évolution logique selon lui qu'il est trop tard pour remettre en question. L'intelligence artificielle est à la source de nombreux fantasmes. Les professions juridiques s'activent actuellement sur le développement d'outils permettant d'aider à la prise de décision, à la rédaction ou encore à l'automatisation de certaines tâches répétitives. Concernant le notariat, même s'il n'y a pas pour l'instant « *d'innovations révolutionnaires* » (Notaire francophone, mars 2019), de nombreux projets innovants sont en cours et ont déjà été réalisés. En réponse à ces innovations, il y a deux attitudes possibles des professionnels selon Henry : le repli et l'évitement ou l'acceptation et la captation de l'opportunité (Henry dans Benichou, 2017 : 64-67). Nous reviendrons sur ces réactions face aux nouvelles technologies.

Wickers souligne, dans son ouvrage *la grande transformation des avocats*, que si de nombreuses évolutions ont pris place dans les cabinets d'avocats (il cite, dans l'ordre : fax, ordinateurs, Internet puis TIC), l'offre proposée par les avocats n'a pas tellement évolué : « il s'agit [toujours] d'une offre individuelle, mettant face à face le client et son avocat ». (Wickers, 2014 : 155). Nous voulons insister sur ce point : les nouvelles technologies ne constituent pas une révolution des activités juridiques. Wickers considère également que « le milieu juridique n'est pas le plus prolifique en termes d'émergence d'idées nouvelles » (Wickers, 2014 : 156). C'est une opinion que nous avons également identifiée chez les notaires. Toujours selon Wickers, ce manque d'esprit innovant de la part des juristes serait dû en partie à leur formation, trop axée sur le droit et coupée du monde extérieur. Les notaires que nous avons rencontrés nous ont souvent parlé du « *retard* » en matière de nouvelle technologie et de la « *nécessité de prendre le train du digital* ». Leur discours envers les nouvelles technologies est empreint de nombreuses promesses, mais aussi parfois de craintes que nous détaillerons plus tard.

Nous avons déjà présenté certains outils basés sur des technologies nouvelles tels que les applications à portée prédictive. Dans un rapport sur l'avenir de la profession d'avocat⁴⁵ au ministre

⁴⁴ L'appellation avocat.be a remplacé l'OBFG, ordre des barreaux francophones et germanophones.

⁴⁵ Voir : HENRY Patrick & HOFSTRÖSSLER Patrick, 2018, « L'avenir de la profession d'avocat », Rapport au ministre Koen Geens, 654 p.

Geens (2018), Henry et Hofströssler (tous les deux avocats) présentent de nombreuses innovations étant susceptibles de « faire évoluer la pratique du droit », à commencer par les plateformes (de dépôt comme DPA-deposit pour les avocats par exemple) qui modifient non seulement les rapports entre avocats et administration, mais également les pratiques des avocats. Parmi les autres nouveaux outils qu'ils citent, nous avons relevé les *chatbots*⁴⁶, la *blockchain*⁴⁷ ou encore l'usage des réseaux sociaux. De nouveau, le ton est très optimiste et ces outils devraient, selon eux, permettre d'augmenter la qualité des services rendus par les avocats ou les notaires en même temps que de limiter leurs tâches administratives.

Section 2 - Digitaliser le notariat

Depuis 20 ans, de nombreuses évolutions

Un mouvement de modernisation du notariat a été insufflé il y a une vingtaine d'années et a été amorcé par la loi du 4 août 1999. Cette loi poursuit trois objectifs qui continuent de structurer la modernisation du notariat aujourd'hui : la **démocratisation de l'accès** à la profession *via* un concours, **l'amélioration des services** en autorisant (et en promouvant) les associations⁴⁸ de notaires, ainsi que **le renforcement des structures professionnelles** (Nicaise et Van Sinay : 24). Si l'instauration d'un concours a eu lieu⁴⁹ et que les associations de notaires sont autorisées depuis 1999 puis leurs conditions élargies en 2014⁵⁰, nous verrons que ces trois objectifs continuent de structurer la modernisation de la profession. La Fednot se positionne aujourd'hui en tant que « *locomotive* » de ce mouvement de modernisation permanente du notariat où toutes les études semblent prendre la même direction. Les propos d'un notaire que nous avons rencontré illustrent ce point :

« On est plutôt fédéré [concernant la digitalisation]. On n'essaye pas de trop développer dans son coin. Il n'y a pas de compétition. L'idée c'est que tout le monde essaye de faire progresser [le notariat]. La fédération, elle essaye d'avoir tout le monde dans le train : les petits, les gros, ceux qui vont très vite... C'est elle qui nous pousse dans la digitalisation ». (Notaire francophone, janvier 2019)

Le processus de modernisation que le métier de notaire connaît depuis maintenant presque 20 ans implique une remise en question de certaines pratiques historiques des notaires. Les changements ont été nombreux ces dernières années, le principal étant les dépôts d'actes en ligne (eRegistration), qui a impliqué une diminution drastique du nombre de bureaux d'enregistrement traditionnels des actes. Plus aucun acte ne quitte physiquement les études afin d'être enregistré par l'état, tout se fait de manière

⁴⁶ Les *chatbots* sont des assistants virtuels en ligne proposant d'orienter l'utilisateur en répondant à ses questions.

⁴⁷ La *blockchain* est une technologie de stockage et de transmission d'informations, transparente, sécurisée, et fonctionnant sans organe central de contrôle. Par extension, une *blockchain* constitue une base de données qui contient l'historique de tous les échanges effectués entre ses utilisateurs depuis sa création (voir : <https://blockchainfrance.net/decouvrir-la-blockchain/c-est-quoi-la-blockchain/>).

⁴⁸ En plus des associations classiques que nous avons déjà décrites entre notaires titulaires et candidats-notaires, la loi pot-pourri V rend même possible l'étude à résidences multiples (ERM), ce qui signifie que des notaires peuvent s'associer, même s'ils viennent de communes différentes.

⁴⁹ Article 39 de la loi du 25 Ventose an XI.

⁵⁰ Voir : Loi du 25 avril 2014 portant sur la possibilité d'association et sur l'exercice de la fonction au sein d'une société.

informatique dans des bases de données électroniques. Nous reviendrons en détail sur l'eRegistration dans la section suivante. Cette volonté politique d'informatiser l'enregistrement et le stockage de nombreux documents juridiques se constate par la signature, en 2016, par le ministre de la Justice, d'un « protocole de coopération entre le Service public fédéral Justice et les professions juridiques en matière d'informatisation »⁵¹. La chambre nationale des notaires ainsi que la Fednot (et toute une série d'autres organisations professionnelles représentant différentes professions juridiques) ont ratifié cet accord. Son but est d'encourager et de promouvoir le développement conjoint de plateformes juridiques afin de simplifier la lourdeur administrative de nombreuses démarches (essentiellement des démarches d'enregistrement)⁵². Les notaires n'ont pas attendu ce protocole de coopération pour développer des applicatifs visant à simplifier les aspects administratifs de la profession et de nombreuses initiatives ont vu le jour ces 15 dernières années. Elles sont souvent initiées et développées par la Fednot (en coopération avec les notaires).

Le développement d'applications innovantes mobilisant les nouvelles technologies entamé par les notaires poursuit 3 objectifs. Il s'agit premièrement de diminuer la quantité de travail administratif dans les études en automatisant les tâches qui peuvent l'être. Deuxièmement, les notaires souhaitent améliorer leurs moyens de communication. Ils veulent utiliser les nouvelles technologies pour multiplier les canaux d'informations à destination du citoyen et rendre les informations toujours plus complètes et interactives⁵³. Le but est aussi de fluidifier les échanges avec l'administration. Dans un monde législatif qui se complexifie, malgré que les citoyens soient toujours plus informés, Nicaise et Van Sinay (2018 : 193 & Moysan-Louazel, 2011 : 93) constatent que « l'écart de connaissance » entre le notaire et le citoyen ne se comble pas et que c'est une des raisons pour lesquelles le notaire est indispensable. Il tient un rôle de traducteur ou encore de « *vulgarisateur* » de la loi. Il est un intermédiaire entre l'acte qui doit être juridiquement correct (et donc parfois complexe) et le citoyen qui est en attente d'explications claires concernant cet acte. Les notaires souhaitent utiliser les nouvelles technologies pour favoriser les échanges avec leurs clients.

Le troisième axe de développement est plus expérimental et vise à s'interroger et à tester les technologies émergentes telles que la *blockchain* ou l'intelligence artificielle⁵⁴ et évaluer comment ces technologies peuvent être utilisées efficacement dans le notariat. Selon les notaires, ces innovations technologiques ont essentiellement pour but de faciliter les pratiques des notaires ainsi que d'améliorer les services proposés aux citoyens. Les différents applicatifs développés modifient les usages des

⁵¹ Le protocole est visible *via* ce lien : https://justice.belgium.be/sites/default/files/protocole_daccord_0.pdf.

⁵² Voir doctrine : MOUGENOT Dominique et VANDERSCHUREN Justin, 2017, « Procédure civile : 2017, année électronique ? », *Journal des tribunaux*, n° 6692, p. 415.

⁵³ Le site www.notaire.be est un bon exemple de cette volonté de livrer un maximum d'informations aux citoyens. La légalisation concernant l'utilisation de la vidéoconférence pour la passation d'actes est un autre exemple de cette volonté d'utiliser les nouvelles technologies afin de mieux communiquer.

⁵⁴ Pour prendre une explication large, l'intelligence artificielle « consiste à mettre en œuvre un certain nombre de techniques visant à permettre aux machines d'imiter une forme d'intelligence réelle » (Heudin, cité par Dambly, 2018 : 59).

notaires qui ne travaillent pas de la même manière qu'il y a 20 ans. Nous verrons comment les usages des notaires sont influencés dans le chapitre « les notaires face aux changements ».

Nouvelles technologies et eNotariat⁵⁵

« L'eNotariat, c'est une plateforme d'accès, avec une carte sécurisée, qui permet d'accéder à de l'information que la fédération met à disposition des études. Cette plateforme est beaucoup plus grande aujourd'hui que ce qu'elle n'était au départ. Au début c'était uniquement une plateforme informative. C'était surtout une bibliothèque juridique et de messages à l'attention des études et [il y avait] des liens avec quelques applicatifs qui existaient et qui étaient surtout des formulaires de demandes. Aujourd'hui, l'eNotariat, c'est plusieurs dizaines d'applications qui permettent des échanges entre la Fednot, les études et l'administration ». (Employé de la Fednot, mars 2019)

Cet extrait résume bien ce qu'est l'eNotariat : une plateforme d'échanges triangulaires d'informations entre la Fednot, les études notariales et l'administration (le SPF Finance essentiellement). C'est par ce canal que la Fednot communique avec les notaires. Il s'agit d'un réseau sécurisé propre au notariat et structurant les échanges. L'interface est développée au sein du département ICT de la Fednot. Dans le discours des notaires, le terme eNotariat est utilisé pour dénommer toutes les applications mises à leur disposition par la fédération. Pour les études, l'eNotariat constitue véritablement le point d'entrée vers la fédération et l'administration. La Fednot développe donc des applications à destination des notaires, mais aussi certaines à destination directement des citoyens.

Parmi les plateformes développées par le notariat à l'attention des citoyens, on retrouve par exemple l'application « *StartMyBusiness* » qui cible les futurs entrepreneurs en leur permettant d'amorcer la création de sociétés en ligne⁵⁶ en plus d'avoir accès à toute une série de services. Toujours orienté vers les sociétés, nous pouvons également citer l'établissement d'un registre électronique pour les titres de sociétés, la situation actuelle concernant ces titres étant assez floue. Le but est de répertorier électroniquement les titres de sociétés (les actions) ainsi que leurs propriétaires afin de rendre les mouvements liés à ces titres (rachat, vente, etc.) plus transparents et sécurisés. Ces applications à destination des sociétés prennent place dans un projet digital plus large initié par la Fednot et dénommé « *Entreprise Offer* ». Les notaires souhaitent mettre à disposition des entreprises une offre complète leur permettant d'avoir accès à une large gamme de services facilitant les échanges d'informations. Cette volonté de rassembler des pans de l'activité notariale au sein d'applications complètes et digitales est clairement exprimée par la Fednot.

Parmi les autres « *chantiers digitaux* »⁵⁷ portés par la Fednot, on retrouve également des projets de *chatbots*. Un *chatbot* concernant les régimes matrimoniaux est déjà disponible sur le site notaire.be. D'autres *chatbots* devraient prochainement voir le jour, dont un à destination des entreprises. Le site

⁵⁵ Pour la partie qui suit, nous nous basons essentiellement sur des documents que la Fednot a accepté de nous transmettre, il s'agit de rapports et de présentations diverses. Nous avons également mobilisé plusieurs communiqués de presse émanant de la Fednot.

⁵⁶ Voir communiqué de la Fednot du 23 octobre 2017 : « le notariat poursuit sa digitalisation au profit des citoyens : *StartMyBusiness*. Créer sa société en ligne sur www.notaire.be à partir du 23 octobre 2017 ».

⁵⁷ Expression utilisée par plusieurs notaires que nous avons rencontrés.

notaire.be est lui aussi constamment sujet à des modifications. Le site Internet Biddit, que nous détaillerons dans la section suivante, est également un « *chantier* » actuel de la fédération. Concernant les autres nouvelles technologies utilisées dans le notariat, on retrouve par exemple la vidéoconférence permettant de réaliser des actes à distance. Nous le savons maintenant, afin de réaliser des actes authentiques, les citoyens doivent passer devant le notaire. La vidéoconférence a pour but de gagner du temps et de limiter les déplacements en permettant aux deux parties de passer un accord à distance, chacune devant son propre notaire. Toujours dans une logique de diminution des déplacements, la formation des notaires se digitalise également avec l'apparition de *webinaires* permettant de suivre des formations spécifiques à distance. Un autre projet est celui de la gestion des rendez-vous en ligne où le citoyen peut directement prendre rendez-vous avec le notaire via une plateforme, sans même téléphoner.

La stratégie digitale impulsée par la Fednot poursuit 4 grands objectifs ouvertement déclarés. Il s'agit premièrement **d'améliorer la productivité et le niveau de service** du notariat en général. Deuxièmement, la Fednot souhaite **améliorer « l'expérience client »**, c'est-à-dire celle des utilisateurs finaux, les citoyens. Ensuite, la Fednot veut constamment continuer de **lancer de nouveaux services**. Quatrièmement, son ambition est de **créer de nouveaux *business modèles*** qui sont toujours au service du notariat et de ses clients et qui permettent de rendre le notariat moins dépendant de l'administration et le diversifiant. Pour mettre en pratique cette stratégie, des équipes projet de la Fednot vont à la rencontre des notaires et de leurs équipes afin d'établir des cartographies claires des processus métiers des études. Il s'agit en réalité de décomposer toutes les activités des notaires en tâches uniques. Une fois ces tâches identifiées, toujours en concertation avec les études, il convient de lister celles qui sont les plus « *douloureuses* », ou en tout cas celles dont le fonctionnement actuel n'est pas optimal. Une fois ces « *nœuds* » identifiés, les équipes de la Fednot réalisent des études de faisabilité concernant des produits qu'ils conçoivent afin de faciliter la réalisation de ces tâches. Si les prototypes fonctionnent (ils sont testés avec des petits ensembles d'études où les notaires titulaires de ces études sont qualifiés « d'ambassadeurs »), ils sont ensuite produits et déployés pour l'ensemble du notariat. La Fednot réalise également des enquêtes de satisfaction à la fois auprès des notaires, mais aussi auprès des clients finaux (les citoyens) afin de faire évoluer les produits. Le but ultime étant de regrouper certains ensembles de tâches des notaires dans des produits uniques qui permettent au notaire d'avoir une nouvelle plus-value et donc finalement de créer de nouveaux *business models* pour le notariat. C'est le cas par exemple d'« *Entreprise Offer* » que nous avons mentionné précédemment.

Section 3 - Focus sur deux projets particuliers : l'eRegistration et Biddit

À l'entame de cette partie, rappelons que les objets, qui modifient le monde dans lequel ils se trouvent, méritent notre attention au même titre que les acteurs (Dumez, 2011). Ces objets suscitent des controverses qui influent sur l'état du monde auquel ils prennent part. Ils font donc partie intégrante des réseaux entre les acteurs en s'érigeant soit en points de passage obligé pour les acteurs, soit en outils influant dans les échanges. L'eRegistration (enregistrement électronique des actes notariés) a profondément changé les usages des notaires pour l'enregistrement des actes authentiques. Ce changement a été imposé aux notaires qui n'ont eu d'autres choix que d'enregistrer électroniquement leurs actes. Un employé de la Fednot n'hésite pas à considérer l'eRegistration comme « *le plus grand projet jamais réalisé par la Fednot* ». Il poursuit par une explication de ce que change l'eRegistration :

« Cela concerne une partie d'activité du processus notarial qui est l'enregistrement de l'acte. L'enregistrement avant, vous alliez à un bureau d'enregistrement qui se trouvait la plupart du temps à 10 minutes à pied ou en voiture de l'étude et vous déposiez l'acte papier et vous receviez quelques jours plus tard une version enregistrée. Ça, c'était le processus. Le SPF finance, pour des questions économiques, s'est restructuré et a limité le nombre de bureaux d'enregistrement et a demandé d'enregistrer de façon électronique ». (Employé de la Fednot, mars 2019)

Il s'agit d'un projet qui est une réponse à une demande du SPF Finances. Il n'est pas directement le fruit de la volonté des notaires. La plateforme est devenue effective du jour au lendemain (en 2014) et les notaires n'ont eu qu'une seule option, s'y soumettre :

« Alors il faut savoir que la profession de notaire est extrêmement docile. [...] On est extrêmement docile, car on a reçu une part de l'autorité de l'état, pour faire ce qu'on fait. [...] Pour ça, on est des bons petits soldats. L'avantage, c'est qu'on a une profession étendue sur tout le territoire, mais pas tellement nombreux. Il y a 1500 notaires pour 1200 études. Quand on dit, on va tous par-là, ben on va tous par là. Parce que sinon, on ne signifie plus rien. L'eRegistration, ça a été comme ça, on a dû s'y mettre du jour au lendemain ». (Notaire francophone, janvier 2019)

Les notaires voient ce changement comme s'ils devenaient des exécutants de l'administration. Mais ils sont également conscients que l'enjeu est politique et qu'il est nécessaire pour le notariat de devenir « *partie intégrante du système* » en étant les seuls à maîtriser le processus d'enregistrement et donc en devenant indispensable pour l'état :

« En fait, il faut comprendre que l'eRegistration, ça a été développé par le notariat pour l'administration. On a fait leur boulot en fait. Et on leur envoie les trucs et bon, c'est au final quelque chose que l'on donne pour être sûr qu'on ne nous retire pas autre chose. [...] Grâce à cela, on est sûr de survivre, on devient incontournable pour eux ». (Notaire Francophone, janvier 2019)

Ce nouveau système d'enregistrement a modifié de nombreuses interactions des notaires qui avaient autrefois un contact avec les personnes responsables de l'enregistrement des actes. Les notaires que nous avons rencontrés regrettent cette perte de contact avec leurs « *receveurs* » :

« Avant, on avait le receveur de l'enregistrement à proximité qu'on pouvait contacter s'il y avait un problème. Maintenant, c'est tout un nouveau service, c'est anonyme parce que l'acte envoyé par

l'enregistrement, il peut être enregistré tant à Ostende qu'à Bruges pour un immeuble qui se situe ici. Et on n'a plus de personne de contact » [...] « C'est devenu tellement impersonnel ». (Notaire néerlandophone, février 2019)

« Avant on avait un contact avec l'enregistrement. On allait nous-même avec nos actes à l'enregistrement. Et donc, il pouvait arriver que s'il y avait un souci ou une erreur dans un acte, ben on rectifiait le tir à ce moment-là. Maintenant, il faut tomber sur quelqu'un de vraiment sympa pour qu'il nous téléphone et qu'il ne nous taxe pas directement s'il y a une erreur. Maintenant, l'enregistrement, c'est des clics et c'est une machine ». (Notaire francophone, février 2019)

L'enregistrement électronique des actes a modifié les interactions des notaires avec l'administration. Ces échanges sont devenus plus impersonnels et structurés par une plateforme laissant peu de place aux erreurs et à leurs rectifications. Cette activité qui était autrefois réalisée par le notaire qui allait généralement déposer lui-même ses actes dans un bureau d'enregistrement est maintenant effectuée par des collaborateurs de manière plus automatisée et moins sociale.

Biddit

Parmi les pratiques qualifiées aujourd'hui de « dépassées » par les notaires, on peut citer la vente publique en salle dont le succès décroît d'année en année. Comme nous l'a dit un notaire lors d'un entretien exploratoire : *« On s'est rendu compte que si le notariat n'anticipait pas et ne créait pas la vente en ligne pour les immeubles, quelqu'un d'autre allait le faire »* (Notaire francophone, décembre 2018). C'est en réponse à ce constat que la plateforme Biddit a vu le jour. Cet extrait d'entretien montre bien l'urgence vécue par les notaires face au constat du décalage entre ce qu'ils proposent et ce que les citoyens attendent. Pour reprendre d'autres expressions issues de cet entretien, il en ressort le besoin de *« prendre le train du digital »* en proposant un système de ventes immobilières permettant de *« positionner le notariat dans son temps »* tout en *« proposant plus de sécurité, de transparence et d'efficacité »* aux citoyens.

L'exemple de Biddit est illustratif de la méthodologie de la fédération en matière de stratégie digitale que nous avons décrite précédemment. En collaboration avec les notaires, la Fednot a identifié que la popularité des ventes publiques⁵⁸ en salle décroissait au fil des années, c'est ainsi qu'ils ont développé un produit de vente immobilière interactive en ligne, avec la possibilité d'enchérir directement via la plateforme (après une identification sécurisée). Le développement de la plateforme est qualifié de « succès » et a dépassé les 1000 ventes en avril 2019⁵⁹.

Avec l'application Biddit, on retrouve de nouveau cette volonté du notariat de proposer un service unique et de qualité qui rend le notaire « incontournable ». Cette fois, ce n'est pas par rapport à

⁵⁸ Les ventes publiques sont des ventes où le bien, le terrain ou autre est attribué au plus offrant. Si ces ventes sont dites publiques, c'est parce qu'elles doivent être annoncées publiquement. Une vente publique est généralement le fruit d'une décision judiciaire, soit liée à une saisie ou à une adjudication. Pour plus d'informations, voir : <https://www.notaire.be/acheter-louer-emprunter/la-vente-publique/procedure-de-vente-publique>.

⁵⁹ Voir : <https://trends.levif.be/economie/immo/la-plateforme-d-encheres-immobilieres-biddit-passe-le-cap-des-1-000-ventes/article-news-1117041.html> consulté le 27/06/2019.

l'administration que le notaire veut se rendre « incontournable », mais plutôt face aux citoyens désireux de vendre (ou d'acheter) des biens immobiliers sans avoir à se déplacer pour le faire. L'outil peut également être utilisé pour les ventes de gré à gré⁶⁰. Cet extrait issu d'un entretien avec un notaire « ambassadeur » du projet Biddit illustre de nouveau ce constat :

« Moi, ce pour quoi j'ai envie d'œuvrer, c'est que les ventes soient effectuées majoritairement en Biddit. Parce qu'à ce moment-là, on sera un des acteurs du marché immobilier. Pas parce qu'on est obligatoire [en tant que notaire], mais parce que les gens vont demander [Biddit] naturellement, parce que l'on offre quelque chose d'unique. De nouveau, un monopole de droit devient un monopole de fait. C'est-à-dire que pour vendre tu es obligé d'aller chez un notaire - pour passer l'acte -, pour la mise en vente par contre, tu n'es pas obligé. Mais si on a un produit que personne n'a, les gens viendront quand même chez nous pour mettre en vente. Même s'ils ne sont pas obligés ». (Notaire Francophone, janvier 2019)

Il nous a été rapporté que Biddit n'est pas le premier projet de la fédération pour les ventes en ligne. Le projet précédent s'appelait Notaclic et a connu un « fiasco total », car il a été raisonné en « termes juridiques et que faire faire de l'informatique par des juristes, ou du marketing par des juristes, c'est juste une erreur » (Notaire francophone, janvier 2019). Biddit a donc été développé en veillant avant tout à « l'expérience client » dans la logique de « marchandisation » que nous avons décrite. Les notaires rencontrés nous ont expliqué que Biddit ne répond pas seulement à un besoin nouveau, mais que l'application participe aussi à améliorer et à moderniser l'image du notaire :

« [A la fédération], ils ont leurs moyens de réagir et maintenant ils travaillent sur 'comment les clients voient le notaire' et comment on peut convaincre les gens de la plus-value de la profession en même temps que d'améliorer l'image, avec notamment Biddit, mais d'autres applications aussi. On essaye maintenant de communiquer vers le citoyen qu'on reçoit tous les jours et qui est généralement satisfait du service notarial ». (Notaire néerlandophone, février 2019)

L'apparition d'un outil tel que Biddit implique des controverses, que ce soit parmi les notaires, parmi les utilisateurs ou encore au sein de la Fednot. Même si la plupart des notaires sont enthousiastes vis-à-vis de Biddit, « se lancer » n'est pas l'étape la plus facile. Début 2019, environ 16 % des études utilisaient Biddit. L'extrait suivant illustre la difficulté qu'ont les notaires à « se lancer » :

« Lorsque l'on a demandé : 'qui appartient à une étude qui a déjà fait ?' Il y avait 15 %. Et 'qui voudrait en faire ?' Il y avait 98 % ! » (Notaire francophone, ambassadeur pour le projet Biddit, janvier 2019).

Nous verrons dans les chapitres suivants quelles sont les stratégies mises en place par la Fednot pour déployer la plateforme dans toutes les études. Nous verrons également comment, par leurs discours, même sans encore l'utiliser, les notaires se saisissent de Biddit. Nous avons également appris que la confiance tient une place importante dans le déploiement de ce type de plateforme, et que dans ce domaine, les notaires disposent d'un avantage :

⁶⁰ Les ventes de gré à gré sont le fruit des simples volontés des parties.

« Le client, il est content que ce soit le notaire qui surveille tout ça et qu'il puisse acheter en toute confiance. » [...] Biddit ne fonctionnerait pas aussi bien si ce n'était pas les notaires derrière ». (Notaire néerlandophone, février 2019)

Biddit est vu comme une opportunité pour les notaires. L'outil ne modifie pas vraiment leur travail en matière de vente immobilière, mais permet de moderniser le processus. L'apparition de Biddit implique malgré tout de nouvelles tâches. L'organisation des visites ou encore de réunions d'information incombe désormais aux notaires. Ils endossent un rôle qu'ils qualifient de « *proche de celui des agents immobiliers* ». L'immobilier est l'activité la plus rémunératrice des notaires, mais aussi une des activités où ils connaissent le plus de concurrence. Les notaires ne sont pas les seuls à proposer des services de mise en vente même s'ils sont les seuls à pouvoir rédiger des actes authentiques de vente. Les agents immobiliers proposent également des services de mise en vente avec des taux parfois très attractifs et voient d'un très mauvais œil la création de Biddit.

Biddit permet d'illustrer la stratégie de la Fednot, à savoir soutenir les notaires en les positionnant comme acteurs « *incontournables* » au sein des réseaux dans lesquels ils sont présents. La fédération vise également à créer de nouveaux *business model* pour le notariat et c'est clairement ce qu'elle fait avec Biddit. Un notaire ambassadeur pour le projet Biddit résume bien cette stratégie :

« Mais maintenant, c'est vraiment un chouette produit et qui permet à la fédération de nouveau d'avoir un pied dans le système de vente électronique. Si on ne l'avait pas fait, ce serait d'autres personnes qui l'auraient fait à notre place ». (Notaire francophone, mars 2019)

Dans le chapitre suivant, nous verrons comment les nouveaux outils modifient les pratiques des notaires et surtout quelles sont les promesses et les craintes qui sont cachées derrière ces outils. Comment les notaires s'adaptent-ils aux changements de la profession ? Comment contribuent-ils à la définition de ces changements par leurs pratiques et leurs discours ? S'agit-il de pratiques réelles ou bien de pratiques d'adaptations ? Le chapitre suivant propose quelques éléments de réponse à ces questions en décrivant les usages des notaires, ainsi que leurs espoirs et craintes envers le digital.

CHAPITRE IV : LES NOTAIRES FACE AUX CHANGEMENTS

Section 1 - L'intérêt des notaires pour la digitalisation

Légitimer le notariat et le rendre indispensable

Nous l'avons vu dans la section 3 du chapitre 1 de cette partie, la Fednot a opté très tôt pour une « *stratégie digitale* », qui a notamment pour but de rendre le notariat indispensable pour l'administration. La Fednot est à la fois développeuse d'applicatifs pour les notaires, mais aussi pour l'administration (le SPF finance principalement). Le métier de notaire est souvent mis à mal, que ce soit par les politiques ou par les citoyens. Les notaires passent beaucoup de temps à justifier leur importance au sein de la société. Comme nous l'a livré un notaire :

« C'est essentiel de développer des applications pour le législateur si les notaires ont encore envie de compter sur la place publique demain. [...] Ces banques de données [développées par la Fednot] deviennent essentielles pour l'état. [...] Ça facilite le travail du gouvernement, mais aussi le nôtre. Et c'est aussi utile pour les citoyens ». (Notaire francophone, mars 2019)

Cette quête de légitimité se matérialise dans le développement d'outils visant à décharger l'administration du travail répétitif (et coûteux) d'encodage et en même temps à faciliter le travail des notaires et de leurs collaborateurs. Dans cet extrait, le notaire nous livre que la Fednot essaye également de développer des applications utiles pour les citoyens. Le besoin de légitimité ressort constamment de nos entretiens. Pour justifier l'importance de leur fonction, les notaires insistent sur la qualité de leurs prestations, sur leurs compétences, sur la gratuité de certains de leurs services ou encore sur l'importance de la neutralité de leurs conseils.

Le notaire a bien conscience que son statut et sa survie sont à la merci du législateur. Le débat concernant l'utilité du notaire est souvent remis sur la table et les avocats (entre autres) le suivent avec attention. Le notariat sera-t-il un jour complètement libéralisé ? Si certains notaires en sont convaincus, personne ne possède la réponse à cette question.

Pour répondre à cette menace constante de risque de libéralisation ou de disparition de la profession, la Fednot a opté pour une stratégie visant à rendre le notariat incontournable. Face à cette nécessité de « *se mettre à la page* », insufflée par la fédération et encouragée par les discours marketing, les notaires embrayent généralement le pas même s'ils donnent parfois l'impression de subir cette digitalisation, comme s'il s'agissait d'un train qui passait et qu'il ne fallait manquer à aucun prix, sous peine de s'exposer au risque de la disparition. Les propos suivants sont révélateurs de cette métaphore :

« Il y en a qui sont en avance, qui prendront le train avant les autres et qui peut-être vont mieux passer vis-à-vis du public parce qu'ils ont pris le train ». (Notaire francophone, décembre 2018)

Améliorer l'image du notaire : le positionner dans son temps

Si le notariat s'est progressivement démocratisé et que la profession est aujourd'hui accessible à pratiquement tout le monde (après des études de droit, un master en notariat et un stage de trois ans), l'image d'un métier « poussièreux » d'aristocrates, bien payés, subsiste auprès du public. C'est ce que déplore Renaud Grégoire, notaire et porte-parole francophone de la Fednot : « la presse répand largement une image du notaire qui gagne excessivement bien sa vie. Il y en a certes, mais cela ne reflète pas la majorité. »⁶¹ Selon une autre notaire :

« La méconnaissance de ce qu'on fait par les gens est pesante. C'est extrêmement dur. Et tous les aprioris qui circulent par rapport au notariat, par exemple que les notaires sont des faiseurs de frics... Ça, c'est une image qui dessert [la profession], et qui n'est pas du tout exacte [...]. Alors, comme dans toutes les professions, il y a des notaires qui ne font ça que pour le fric. Je suis tout à fait d'accord. Mais la plupart des notaires, ce n'est pas du tout ça. Et, les gens ne savent pas ce que l'on fait en fait. Donc ils ont l'impression qu'on est fort [sic] payé pour ce que l'on fait... Et ce n'est pas exact par rapport à la responsabilité qu'on a et par rapport à tout ce qu'on doit préparer pour un dossier. [...] C'est difficile au quotidien ». (Notaire Francophone, janvier 2019)

Face à cette réputation, les notaires se mobilisent et consciencient les gens au contenu de leur profession. La Fednot pense que ce changement d'image ne peut passer que par la modernisation du notariat qui se doit d'être en faveur des citoyens⁶². La modernisation de la profession semble rapprocher le notaire du citoyen, notamment grâce à des outils sont plus transparents et qui font preuve d'une réelle attention à « l'expérience client ». La Fednot veut donner l'image d'un notariat qui est « accessible », plus attractif et plus en phase avec son temps. L'exemple du fiasco de la première version de Biddit et la volonté de concevoir un produit radicalement différent permet d'illustrer cette nouvelle logique :

« Ce n'était pas le même type, mais c'était la même idée [que Biddit]. L'idée, c'était de faire une vente publique en ligne. Mais on avait compliqué ça avec beaucoup de langage de droit. Et ici [avec Biddit], l'idée, c'est qu'on s'est dit qu'on n'allait pas faire du droit, on va faire quelque chose pour le consommateur. Uniquement se mettre dans sa peau ». (Notaire Francophone, janvier 2019)

Nous constatons dans cet extrait la volonté de concevoir des applications avant tout tournées vers les utilisateurs. Cela rejoint notre description sur la « managérialisation » des secteurs juridiques ou les logiques de profit et issues du marketing ont pleinement pénétré celles du droit. Pour les notaires, l'équation est simple : il n'y a pas de changement d'image possible sans utilisation massive de nouvelles technologies et de modernisation des services grâce à des applications « dans l'air du temps ». Certains notaires que nous avons rencontrés vont encore plus loin : « sans adaptation et modernisation, nous disparaîtrons ». Le discours est donc assez radical et la modernisation par la digitalisation est présentée comme la seule voie possible.

⁶¹ Extrait d'une interview de Renaud Grégoire, réalisée pour LaLibre.be (Mikolajczak Charlotte, 9 février 2019, l'image du notaire qui gagne excessivement bien sa vie ne reflète pas la majorité, *La Libre Belgique*, consulté sur <https://www.lalibre.be/economie/immo/l-image-du-notaire-qui-gagne-excessivement-bien-sa-vie-ne-reflete-pas-la-majorite-5c5d7d2f7b50a6072489b5de> le 25/06/2019)

⁶² Voir communiqué de presse de la Fednot du 07 aout 2018

Revenir au « cœur du métier »

Le cœur du métier de notaire est avant tout centré sur le conseil avisé. Nous l'avons vu dans la section de présentation du notaire, il est un « *enquêteur expert* », qui navigue entre la loi et les besoins des personnes pour faire émerger des solutions optimales. Même si faire des actes est sa fonction première, le notaire est aussi et avant tout un conseiller public. Les notaires aiment rappeler l'utilité de leur profession pour les citoyens. Ils prennent souvent l'exemple évocateur de la gratuité du premier conseil, sorte de code respecté par l'ensemble des notaires que nous avons rencontré. Peu importe si ce premier conseil débouche sur un acte ou non, il est supposé gratuit. Une formule captée lors d'un entretien résume bien cette disponibilité du notaire pour le citoyen : « *tant que le notaire n'écrit pas, il ne facture pas* » (Notaire néerlandophone, février 2019).

Pour les notaires, le digital est porteur de multiples promesses. La principale étant de diminuer l'aspect administratif de la profession en automatisant de nombreuses tâches répétitives sans réelle valeur ajoutée. Actuellement, « *75 % de ce que le notaire vend, c'est de l'encodage* » or « *la véritable plus-value du notaire, c'est de conseiller les clients* » (Notaire Francophone, janvier 2019). La lenteur due à la nécessité de rassembler des données stockées à différents endroits (cadastres, registres communaux, etc.) pèse sur les notaires. Ils espèrent tous que les nouvelles technologies permettront de rassembler automatiquement toutes ces données et donc de favoriser le conseil et le temps passé avec les personnes. L'extrait suivant résume cette attente :

« L'essentiel, c'est de faire des contrats. La plus-value du notaire, c'est le conseil dans tout ce dédale du droit. Toutes les avancées technologiques, elles ne sont pas contre le notaire, elles l'aident, puisqu'elles allègent son travail pour favoriser le conseil ». (Notaire francophone, janvier 2019)

Le discours de certains notaires est très optimiste envers les nouvelles technologies et est similaire à celui de la fédération : « En confiant ce qui relève de la pure administration à la technologie, les notaires peuvent accorder une attention particulière à leur véritable valeur ajoutée, c'est-à-dire des conseils professionnels et personnalisés sur les moments clés de la vie de leurs clients »⁶³. C'est une des promesses véhiculées dans le notariat : la technologie permet d'automatiser les tâches répétitives.

Si une promesse d'automatisation des tâches répétitives circule dans le notariat, il est important de mentionner que le travail administratif des études a plutôt augmenté ces 20 dernières années. Ce qui amène les notaires à engager plus de personnel administratif. Les notaires expliquent cette augmentation de la charge de travail par la complexification législative que nous avons décrite dans les points précédents.

La plus-value du notaire, c'est aussi parfois de s'occuper des gens en oubliant l'aspect juridique. C'est pourquoi le rôle social du notaire est essentiel. Le notaire est donc un expert du droit privé, mais aussi un conseiller et parfois même un conciliateur, un médiateur ou encore un planificateur. Certains

⁶³ Extrait issu d'un communiqué de presse de la Fednot du 23 octobre 2017, *op cit*.

notaires avancent que ce sont ces rôles qui gagneront en importance dans le futur (car ils sont difficilement automatisables) et que le notariat doit travailler là-dessus :

« Par contre, l'essence de notre boulot et la partie vraiment intéressante, c'est ce contact humain, la spécialisation juridique, connaître les lieux et les liens entre les gens, et d'appliquer la loi là-dedans. C'est là-dessus que l'on doit se baser. Maintenant, ça fait très peur [...] à la majorité des notaires parce que cette expertise est beaucoup plus difficile à vendre. Et c'est peut-être moins rémunérateur. Mais ce n'est pas grave ! Et ça exige un tel niveau de compétence... Parce que si on leur envoie 20 pages d'actes illisibles et incompréhensibles, les gens se disent : "wow, c'est un magicien le notaire, quel phénix quoi !". Alors qu'on est juste en train de recopier les actes précédents ; et ça les machines pourront probablement le faire dans le futur ». (Notaire francophone, janvier 2019)

Section 2 - Craintes et tempéraments envers le digital

Le notaire et les nouvelles technologies

Les notaires précisent que leur rôle ne sera jamais « *totalelement remplacé* » puisque « *les gens attendent toujours un avis personnalisé et ils veulent un rendez-vous avec le notaire pour parler de leurs problèmes en face à face* » (Notaire francophone, avril 2019). Même si de nombreux articles (essentiellement dans la presse) avancent le remplacement des notaires par des technologies telles que la *blockchain*, cette éventualité semble prématurée pour les principaux intéressés⁶⁴. Un employé informaticien de la fédération rappelle que la *blockchain* est une technologie permettant de « *décentraliser quelque chose qui est centralisé* », or, « *le travail du notaire, ce n'est pas l'enregistrement des données, mais c'est d'assurer le contenu d'un accord, et la blockchain, elle ne sert à rien pour le contenu* » (employé de la Fednot, mars 2019). Toujours selon lui, c'est plutôt l'arrivée de l'intelligence artificielle qui risque de modifier le plus le cœur métier de notaire, même s'il tempère ses propos :

« L'intelligence artificielle fera probablement des propositions de textes qui devront être validées par des personnes ayant des connaissances dans le domaine juridique. [...] Mais le conseil qui va être donné et la relation avec l'humain, eux, ne vont pas, avant de très nombreuses années, être faits par une machine ». (Employé de la Fednot, mars 2019)

C'est pour cette raison que les notaires insistent sur leur mission de conseil. Ils sont conscients que la rédaction d'actes risque un jour d'être automatisée. Ce sera par contre beaucoup plus difficile pour le conseil. Il convient tout de même de mentionner une sorte de crainte générale que nous avons observée lors de notre travail de terrain. Lorsqu'ils parlent du futur, les notaires évoquent une menace de disparition liée à la technologie, mais qui n'est pas clairement définie. Selon leurs propos, cette crainte est liée à la méconnaissance des nouvelles technologies.

⁶⁴ Voir par exemple : https://notabene-le-magazine.be/2018/12/06/les-notaires-doivent-ils-craindre-larrivee-de-la-blockchain/?fbclid=IwAR0QOPEO0HnUikZWkw_oGBJRhbGsj2Kc1FcRRh0YHz60n_HsKTI-rKw9c0I consulté le 12/08/2019. Il s'agit d'une interview de Paul Danneels (chief transformation officer chez Fednot) où il discute des implications de la *blockchain* sur le notariat. Il est également co-auteur d'un ouvrage sur le sujet dont voici la référence : VERHEYE Benjamin, VERSLYPE Kristof & DANNEELS Paul, 2019, *Blockchain et contrats intelligents. Quel impact sur le notaire en tant qu'intermédiaire de confiance ?*, Larcier, Bruxelles.

Les notaires et le changement

Une autre crainte des notaires est moins liée à la technologie qu'aux processus de changement. « *Le notaire n'a pas le plaisir du changement, il a besoin d'une grosse impulsion du politique pour ça !* » (Notaire Francophone, janvier 2019). Il nous a été confié à plusieurs reprises que le confort et la sécurité (financière et monopolistique) des notaires n'invitent pas au changement :

« Le notariat souffre de manière énorme du fait qu'il soit trop rentable ». « Et tant que les gens ne se rendent pas compte qu'ils sont en danger, ils ne réagissent pas ». (Notaire francophone, janvier 2019)

Cette résistance au changement est liée à la position « *confortable* » du notaire. Grâce à leur monopole dans un endroit déterminé, les notaires nous ont livré qu'ils doivent moins se battre que d'autres entrepreneurs pour survivre, ce qui ne les pousse pas à innover. La profession nous a souvent été présentée comme conservatrice et très corporatiste, ce qui n'invite pas aux changements. Face aux situations de changements, nous avons observé de nombreuses différences entre les notaires durant notre travail de terrain, certains notaires souhaitant en être les acteurs et d'autres les subissant.

Les notaires et la transparence

Une autre crainte est liée aux nouvelles technologies qui visent à rendre plus transparents les échanges entre le notaire et ses clients. C'est le cas notamment de l'utilisation du langage juridique clair⁶⁵ qui est très à la mode et mentionné dans de nombreux projets de la Fednot. Voici comment un notaire décrit cette crainte :

« Lorsqu'on a parlé de langage juridique clair, il y a des notaires qui nous ont dit texto : 'si vous développez ça, vous allez nous enlever notre pouvoir'. Le fait d'utiliser un langage que les gens sont capables de comprendre t'impose d'être d'un niveau de compétence bien supérieur. Parce que forcément si les gens comprennent, ils peuvent poser des questions, ils peuvent remettre en cause ou en doute. Et donc ça t'impose un niveau de compétence bien supérieur. Quand les gens ne comprennent rien, ils se disent : de toute façon, c'est opaque, ce n'est pas accessible pour moi, je n'ai pas fait le droit... et donc je suis obligé de faire confiance et je ferme ma gueule [sic], sinon j'aurais l'air d'un con. Tandis que quand les gens comprennent, et bien tu crées l'échange avec eux, tu crées la discussion, tu crées le débat, mais tu dois forcément avoir tes arrières assurées parce que si on te pose des questions, tu dois savoir y répondre. Et le langage juridique clair est quelque chose qui a vraiment suscité du débat. » (Notaire francophone, janvier 2019)

La transparence qu'amène la digitalisation avec des évolutions comme le langage juridique clair ne plait pas à tout le monde. Des projets tels que l'ouverture de leurs dossiers aux clients font également peur aux notaires. La transparence implique un niveau de compétence élevé, mais aussi la faculté de parfois « *devoir reconnaître ses limites* ». La transparence est une valeur importante des notaires, mais on constate qu'elle leur fait aussi très peur.

⁶⁵ Le langage juridique clair est l'expression utilisée pour traduire un document juridique en langage compréhensible pour des gens n'ayant à priori aucune connaissance juridique théorique.

La place de la confiance

« *Le notariat, c'est avant tout une relation de confiance avec ses clients* ». Cette phrase, nous l'avons entendue plusieurs fois durant notre travail de terrain. Avec sa fonction, son impartialité et son rôle de conciliateur, le notaire se pose en personne de confiance du système juridique. N'ayant rien à gagner dans le conflit, il est une personne neutre vers laquelle tout citoyen ayant un questionnement relatif au droit privé peut se retourner.

La confiance n'est pas une donnée, elle s'acquiert dans la relation. Nous ne tenterons pas ici de réaliser une définition complète de la confiance, mais nous retiendrons simplement qu'elle permet de diminuer l'incertitude dans une situation (Neuville, 1997). La question de la confiance est centrale pour des citoyens qui cherchent à sécuriser des étapes clés de leurs vies. Faire parler les notaires de la relation de confiance qui les unit à leur client est très révélateur de la ligne de conduite qu'ils se donnent pour exercer leurs activités. Pour construire la relation de confiance avec leurs clients, deux mots ressortent de nos entretiens avec les notaires : transparence et proximité.

Un notaire nous a confié que la confiance « *perdurera tant qu'il y aura toujours un contact direct avec les gens* » (Notaire francophone, janvier 2019). Certains notaires craignent que cette proximité disparaisse dans un monde digitalisé où les échanges seront de plus en plus médiatisés et les rencontres physiques plus rares :

« *Si vous parlez de la confiance qu'a un client envers son notaire par rapport à une relation long terme, tous les outils technologiques qu'on a tendance à mettre en place vont atténuer cette confiance puisqu'on va atténuer le lien qu'on avait avec les personnes concernées* ». (Notaire francophone, mars 2019)

De plus en plus, on voit que le but des plateformes et des applications digitales, en tant que nouveaux intermédiaires, est de faire émerger la confiance des communautés et plus d'un tiers extérieur (état, institution, etc.). La transparence devient gage de confiance puisque les prestataires de services et les usagers s'évaluent mutuellement sans intermédiaires. Ils n'ont aucun intérêt à décevoir l'autre puisque cela nuirait à leur propre réputation. Rachel Botsman (2015) énonce que « la confiance est la nouvelle monnaie du 21^e siècle ». Toujours selon elle, « un nouveau monde de la confiance émerge, celui où elle réside dans les mains des individus, et plus dans celles des institutions ». Les notaires bénéficient d'une position d'« intermédiaire de confiance » et c'est sur cette base qu'ils construisent leurs applications à destination des citoyens. C'est ainsi par exemple que « *Biddit fonctionne parce que c'est les notaires* » (Notaire francophone, mars 2019). La Fednot, lorsqu'elle développe de nouveaux applicatifs à destination des citoyens, rappelle qu'ils sont issus du notariat, car l'argument est rassurant pour les utilisateurs.

Dans un article où ils analysent les relations entre contrôle et confiance, Knight, Noble, Vurdubakis et Willmott expliquent comment le marketing est devenu l'instrument du contrôle social puisqu'il vise à créer de la confiance chez les (potentiels) consommateurs dans le but de mieux contrôler leurs comportements. Plus il y a de la confiance, plus les comportements deviennent prévisibles et donc plus le contrôle que l'on exerce est fort. La confiance peut aussi être engendrée grâce à des instruments

qui rendent les interactions entre inconnus plus prédictibles. C'est dans cette optique que la Fednot, dans son développement d'outils, utilise des instruments qui ont déjà fait leurs preuves auprès du public. Car de nouveau, la confiance est basée sur la réputation, et les citoyens ont besoin de garanties concernant la fiabilité et la sécurité du service proposé (même si ces services viennent des notaires). C'est ainsi par exemple que pour s'enregistrer sur l'application Biddit, l'utilisateur doit s'enregistrer via l'application *itsme*⁶⁶. Cette technologie ayant déjà fait ses preuves, elle donne un sentiment de sécurité à l'utilisateur. Maintenir cette position d'intermédiaire de confiance est très importants pour le notaire et est structurant des développements d'application à destination des citoyens par la Fednot.

Nouveaux équilibres dans la relation entre notaire et citoyen

Certains notaires, en réponse à nos questions les invitant à se projeter dans le futur, avancent que les métiers d'expert vont être modifiés. Ils n'hésitent pas à mentionner l'éventualité de la disparition de la profession. Nous constatons avec l'extrait suivant que l'amélioration de l'accès à l'information rend les citoyens plus « éclairés » et que l'image du notaire « tout-puissant » est révolue. Les gens veulent comprendre ce qu'ils signent, et plus que jamais, le notaire doit vendre son conseil et son service. Le notaire doit « *changer de posture* », comme en témoigne l'extrait suivant :

« Cette évolution, elle va arriver dans tous les métiers d'experts. L'expert, ce n'est plus celui qui sait, c'est celui qui va pouvoir interpréter les données. Mais pas nécessairement celui qui aura la connaissance. C'est celui qui pourra dire : à oui, mais vous me dites ça, donc je vous invite à plutôt faire ça... Donc ce sera beaucoup plus en collaboration avec le client. Ça demande de changer les outils et de changer de posture de métier. Ce n'est pas facile. » (Notaire francophone, janvier 2019).

Ce même notaire continue en soulignant la place que prend « le client » dans la relation. Pour lui, le temps du citoyen « passif », se contentant d'une simple réponse du notaire est révolu :

« Et donc le switch, ce ne sera plus d'avoir une demande et une réponse, ce sera plutôt un dialogue avec le client qui va avoir ses exigences en tarif, en qualité, en temps et tous ces trois éléments qui vont toujours faire fonctionner le business. ». « Et ceux qui seront agiles là-dedans, qui feront tourner suffisamment vite le triangle survivront ». (Notaire francophone, janvier 2019)

Cet extrait rejoint tout ce que nous avons décrit précédemment, le notariat se « marchandise » et s'inscrit dans une logique de marché où la satisfaction du client est l'objectif premier. Les notaires atteignent cet objectif par la « managérialisation », c'est-à-dire en se concentrant sur leur efficacité, la qualité de leur service ou encore la rentabilité de leurs études.

⁶⁶ Il s'agit d'une application développée par un consortium des grandes banques belges et qui permet une identification sécurisée afin d'approuver des transactions diverses en ligne de manière fiable. Voir : <https://www.itsme.be/fr/faq>

Section 3 - Adaptation des pratiques : la communication

Des canaux de communication en évolution

Les arrivées successives de nouvelles technologies ont modifié la manière dont les notaires communiquent. Au fur et à mesure de nos entretiens, nous avons relevé un esprit très « *confraternel* » chez les notaires. Leur nombre relativement peu élevé et la fréquence d'organisations d'événements divers les rassemblant créent une certaine proximité au sein de la profession. D'autres observations sont révélatrices de cette proximité, c'est le cas du tutoiement entre notaires qui est plus fréquent que le traditionnel « *maitre* » habituellement d'usage. Cet esprit confraternel s'exprime également dans l'échange de trucs et astuces via des réseaux d'adresses e-mail. Ce réseau d'échange d'e-mail est nommé la *mailing list* :

« La mailing list, c'est une plateforme d'échange à la base pour les collaborateurs. La mailing list est vraiment très enrichissante aussi bien sur des échanges de questions juridiques que sur des modèles d'actes ». (Notaire francophone, avril 2019)

Il s'agit donc d'un réseau totalement informel d'échanges de « bonnes pratiques » sur lequel circulent des questions et leurs réponses ainsi que de nombreux autres conseils. Même si ce réseau existe encore, d'autres moyens de communication informels ont vu le jour comme par exemple des groupes sur « *Facebook Workplace* », la version professionnelle du réseau social :

« Les mailing lists ce sont des gens qui s'échangent des tuyaux, qui se posent des questions, etc. Mais les mailing lists, le problème c'est que tout est perdu, ça ne laisse pas de traces... Alors que Workplace, c'est vraiment l'outil pour faire ça ». (Notaire francophone, janvier 2019)

Différents groupes ont été créés sur Workplace, généralement par projet et par province. C'est ainsi qu'il existe un groupe Biddit Liège par exemple. Le but de ces groupes étant de centraliser des comptes rendus de réunions, des conseils, des questionnements, etc. l'objectif étant qu'il y ait un véritable échange entre notaires et collaborateurs afin d'apporter ensemble des solutions à des problèmes.

Outre les nouvelles technologies médiatrices des échanges entre les acteurs du notariat, il existe de nombreux espaces d'échanges physiques entre notaires et collaborateurs. Qu'ils s'agissent de colloques, de commissions, de formations ou autres, les occasions pour communiquer sont nombreuses. Nous avons également découvert des espaces d'échanges plus informels comme « les groupes de management féminins ». Il s'agit de groupe exclusivement composé de notaires femmes qui visent à discuter de la gestion de leurs études, qu'il s'agisse de la gestion du personnel ou de gestion financière. Ces groupes sont créés à l'initiative de notaires et n'ont pas de caractère officiel.

Les canaux de communication entre la fédération et les notaires ont également évolué. Ce passage d'entretien réalisé avec un employé de la Fednot résume bien cette évolution :

« Vous aviez initialement dans le notariat ce qui s'appelait le "fax de nuit". Donc à l'époque où il n'y avait pas de plateforme pour pouvoir faire des échanges, les études notariales recevaient au cours de la nuit des nouvelles. Vous aviez ce fax de nuit qui partait à destination de toutes les études afin

de les tenir au courant des dernières évolutions législatives et autres éléments importants. Ça a été remplacé par une plateforme qui s'appelle toujours aujourd'hui eNotariat. C'est une plateforme avec une carte d'accès sécurisée, qui permet d'accéder à de l'information que la fédération met à disposition des études. Cette plateforme est beaucoup plus grande aujourd'hui que ce qu'elle était au départ. Au début c'était uniquement une plateforme informative. Donc c'était surtout une bibliothèque juridique et de messages à l'attention des études et probablement des liens avec quelques applicatifs qui existaient et qui étaient surtout des formulaires de demandes. » (Employé de la Fednot, mars 2019)

L'extrait précédent montre que les outils à dispositions des différents acteurs structurent la manière dont ils communiquent. Ils ne changent néanmoins pas le contenu du message. Avant l'apparition de l'eNotariat, les notaires disposaient déjà de moyens d'être alertés des modifications législatives. La manière de communiquer avec les clients a elle aussi évolué. Si le mail est généralisé dans la plupart des études, certains notaires nous ont confié commencer à répondre à certaines questions de leurs clients via Facebook.

Difficultés de communication

Outre certaines difficultés déontologiques qui peuvent parfois brider les notaires dans leurs communications (par exemple l'interdiction de faire de la promotion pour leur étude), certaines autres difficultés de communication nous ont été révélées. Notre recherche étant centrée sur la digitalisation, la difficulté majeure qui nous a été rapportée est celle de la communication entre les notaires et les informaticiens. Les propos suivants sont explicites de cette difficulté :

« Il y a presque 100 employés qui travaillent uniquement sur l'informatique à la fédération, ce qui énerve parfois un peu les notaires quand quelque chose ne bouge pas. On se dit : 'mais enfin ce n'est pas possible, ils sont tellement nombreux'. On ne se comprend pas toujours entre notaires et informaticiens ». (Notaire francophone, décembre 2018)

« Une des très grandes difficultés de toutes les professions juridiques et donc aussi du notariat, c'est que les informaticiens et les juristes ne se comprennent pas. Et donc mon métier, c'est d'assurer, entre autres, en plus de la coordination de l'équipe du conseil francophone, la traduction des besoins des juristes aux informaticiens ». (Employé de la Fednot, mars 2019)

Voici comment cette même personne explique ces difficultés entre juristes et informaticiens :

« La première chose, c'est que ce sont deux mondes complètement différents, avec deux approches complètement différentes. En informatique, il faut que les choses soient carrées, structurées, c'est oui ou c'est non. L'état intermédiaire n'existe pas, en tout cas n'existe pas encore. Dans le juridique, c'est tout le contraire, tout est dans la nuance. Les lois ne sont pas écrites pour des réponses binaires. Elles sont écrites, parfois simplement pour laisser le vague ou l'interprétabilité en fonction du contexte dans lequel on se trouve. Et ça, l'informaticien déteste. Lui, il veut pouvoir dire : 'donnez-moi la liste de tous les contextes et donnez-moi les règles que je dois appliquer'. C'est une des grandes spécificités de la digitalisation des professions juridiques. C'est l'ambiguïté des exigences et la très grande difficulté des acteurs juridique - que ce soit le notaire, le juriste, l'avocat, l'huissier de justice ou le juge - à exprimer de façon rigoureuse une exigence. La perception que les

professions juridiques ont de ce qui est clair est extrêmement floue pour un informaticien ». (Employé de la Fednot, mars 2019)

On comprend grâce à cet extrait la nature de cette difficulté de communication entre informaticiens et notaires. Face à un tel problème, des personnes intermédiaires, capables de comprendre le langage des deux mondes, sont essentielles puisqu'elles assurent la traduction des besoins et des deux parties. Ces personnes sont centrales dans la stratégie de digitalisation de la fédération puisqu'elles permettent de dresser un pont entre les possibilités informatiques et les exigences juridiques.

Avis contrasté envers la fédération et ses méthodes

Les notaires que nous avons rencontrés regrettent un manque de cohérence entre leurs différents outils digitaux. Ils ont d'une part les fournisseurs informatiques propres à leurs études et d'autre part les applications mises à disposition par la fédération. Beaucoup d'opérations sont réalisées en double. Il y a peu de communication entre les programmes de gestion de clientèle des études et les programmes développés dans l'eNotariat. Pour eux, il *« reste encore beaucoup de travail d'uniformisation »* (Notaire francophone, mars 2019).

Les notaires regrettent aussi une certaine *« lourdeur »* de la Fednot qui risquerait de développer des produits moins performants que des fournisseurs privés qui sont en concurrence entre eux. La Fednot est souvent considérée comme une *« grosse machine »* pas toujours très réactive :

« C'est toujours un peu le problème au sein de la fédération, c'est qu'entre la prise de décision et la mise en place il s'écoule 3 ou 4 ans et c'est 3 ou 4 ans de trop ». (Notaire francophone, mars 2019)

« Et c'est vrai que vous avez beaucoup de notaires qui ne comprennent pas toujours l'utilité de la fédération ou qui ne voient pas toujours la valeur ajoutée ». (Employé de la Fednot, mars 2019)

« Je pense qu'il y a beaucoup de professions qui nous envient notre fédération, mais c'est quand même une très grosse machinerie. Des fois on a l'impression qu'on essaye d'enrober un peu les choses dans la communication pour donner l'impression qu'on a participé, mais que concrètement on ne sait pas très bien ce qu'il en est ». (Notaire francophone, avril 2019)

« Je pense que c'est une très grosse machine, avec beaucoup de moyens. Et que c'est une machine lente, et à partir du moment où c'est une machine lente, ça ne colle pas avec le besoin de digitalisation de nos études ». (Notaire francophone, mars 2019)

L'avis des notaires est donc assez contrasté vis-à-vis de la fédération et s'ils ne remettent pas en question son rôle, c'est plutôt son efficacité et ses méthodes qui sont mises en doute. Certains notaires ont également l'impression que la fédération fonctionne en concertation avec un groupe restreint de notaires, et qu'elle a tendance à oublier les autres. De son côté, la fédération reconnaît que les changements peuvent être brutaux pour les notaires et que tout ne se passe pas toujours comme prévu :

« Le problème c'est que quand on digitalise quelque chose, on a la mauvaise manie d'en même temps modifier le processus métier. C'est par exemple le cas avec l'enregistrement où on passe de 170 bureaux à 50. Il faudra se déplacer plus et ne pas aimer ça... Et tout d'un coup, on vous met en

plus un processus digital 'on top'. Et ça, c'est tout à fait différent. Et donc les notaires ont beaucoup de difficultés, car ils ont l'impression de vivre deux changements en même temps. » (Employé de la Fednot, mars 2019)

Communiquer par l'exemple

Jan Sap, CEO de la Fednot, l'a annoncé dès sa nomination, la communication est essentielle : « Je sais aussi à quel point il est important de mettre en place une bonne interaction entre le cadre professionnel, d'une part, et "la base", c'est-à-dire l'entrepreneur ou le titulaire d'une profession libérale, d'autre part. Ce sera d'autant plus le cas chez Fednot, où cette interaction me paraît indispensable pour pouvoir servir correctement le notariat »⁶⁷.

Du point de vue de la fédération, le notaire est toujours le premier point de contact vers l'utilisateur final, il n'y a que lui pour rendre compte des dysfonctionnements et des points d'amélioration des applications et services proposés. C'est en cela que la Fednot prône plus de proximité avec les notaires et leurs études. La Fednot a d'ailleurs complètement revu ses moyens de diffusions de nouveaux applicatifs et elle mise maintenant en grande partie sur l'exemple, via le rôle d'ambassadeur qui est occupé par des notaires volontaires (environ 200 pour l'ensemble de la Belgique), particulièrement intéressés et investis dans la stratégie de digitalisation, et qui interviennent à différents niveaux dans les projets de la fédération. Ils contribuent lors de trois moments différents de la vie des projets menés par la fédération :

1. **Lors du lancement du processus de développement** : Il s'agit en tant qu'expert de faire des recommandations sur ce que serait le produit optimal.
2. **Lors du développement réel d'un produit** : Il s'agit de collaborer avec l'équipe projet du département ICT afin d'échanger concernant les fonctionnalités de l'applicatif et éventuellement d'en tester certaines.
3. **Lors de la phase de déploiement du produit** : Il s'agit pour les notaires concernés d'apporter leur soutien au déploiement afin qu'il soit intégré de manière optimale au sein du notariat.

Les notaires volontaires le sont en général pour un seul produit. C'est ainsi que l'on retrouve des notaires ambassadeurs pour le projet Biddit, d'autres l'étant pour le projet « *Entreprise Offer* ». Parmi les notaires que nous avons rencontrés, sept sont ambassadeurs pour différents produits développés par la fédération. Nous avons constaté que ces notaires ambassadeurs avaient souvent une relation privilégiée avec la fédération et étaient généralement actifs dans différentes instances du notariat.

Les notaires ambassadeurs jouent un rôle important dans le déploiement de certains produits. Par rapport au projet Biddit, des notaires ambassadeurs par province organisent ce qui est appelé des « *world cafés* », ateliers regroupant des notaires ainsi que des collaborateurs. Ces séances ont pour but

⁶⁷ Opinion de Jan Sap, CEO de la Fednot dans REMMERIE Dirk, 13 novembre 2018, La vision de Jan Sap, le nouveau CEO de la fédération du notariat, *notabene, le magazine du notaire*, consulté sur <https://notabene-le-magazine.be/2018/11/13/la-vision-de-jan-sap-le-nouveau-ceo-de-la-federation-du-notariat/>

de discuter des craintes concernant l'utilisation de l'application, mais aussi d'échanger à propos de soucis ou questions plus techniques. Ceux qui l'utilisent déjà peuvent également témoigner de leur expérience. Les utilisateurs actuels et potentiels peuvent ainsi échanger et débattre. Il s'agit d'une stimulation collective où le groupe fait collectivement émerger des solutions à des problèmes individuels. Cette volonté de mutualiser certains services et de travailler ensemble est présente dans le notariat. La Fednot est à l'initiative de cette communication *via* « ambassadeur ». Une notaire nous a confié concernant les « *world café* » sur Biddit :

« J'y vais parce que je trouve que c'est intéressant et je trouve que c'est bien qu'il y ait des gens qui se bougent un peu pour le notariat et je me dis que la moindre des choses c'est d'emboîter le pas ».

(Notaire francophone, février 2019)

La Fednot mène également des campagnes d'information pour promouvoir les services annexes des notaires (ex. : divorce par consentement mutuel), dans le but d'être moins dépendant du monopole territorial et de se construire de nouvelles parts de marché. Nous l'avons mentionné à plusieurs reprises, la Fednot tente d'avoir tous les notaires « *dans le train du digital* ».

TROISIÈME PARTIE : PROBLÉMATISATION ET ANALYSE

CHAPITRE PREMIER - RETOUR SUR LES CONSTATS EMPIRIQUES

Cette partie est basée sur les constats empiriques que notre description nous a permis d'établir. Si nous avons retenu ces constats, c'est parce qu'ils nous paraissent évocateurs de certaines controverses du monde des notaires. Ils permettent également de comprendre comment le phénomène de modernisation que nous avons décrit prend place chez les notaires. Dans ce premier chapitre, nous énumérons les constats empiriques sur lesquelles nous basons notre interprétation. Le second vise à présenter les éléments conceptuels que nous avons sélectionnés pour réaliser cette interprétation (ces deux chapitres constituent notre phase de problématisation). Nous quittons donc le registre descriptif pour nous livrer à l'exercice de l'interprétation. C'est dans la partie analyse (chapitre III, IV et V) que nous appliquons les concepts et les modèles à nos constats. C'est à ce stade que nous incluons des explications aux constats que nous avons dressés. Ces explications ne sont pas causales, mais plutôt interprétatives. Ce que nous proposons, ce sont des clés de lecture, c'est-à-dire différentes manières d'interpréter nos constats. Voici six constats que notre partie descriptive nous a permis d'établir et qui sont détaillés dans la partie précédente :

Constat 1 : La digitalisation est présentée par les notaires comme un moyen d'éliminer les activités redondantes et administratives de la profession. Alors même que la législation se complexifie, le digital est présenté par les notaires comme un moyen efficace pour diminuer la charge administrative et faciliter le travail.

Constat 2 : Le secteur juridique connaît un phénomène de « managérialisation »⁷⁰ qui pousse les notaires à se comporter de plus en plus comme des entrepreneurs gestionnaires d'« entreprises libérales ». Le fonctionnement de leurs études, tout comme leurs expressions ou encore leur gestion (humaine et financière) sont de plus en plus proches de ceux des entreprises privées.

Constat 3 : Les notaires sont en quête de légitimité. Ils veulent changer leur image et se présenter comme étant plus « *attractifs* » face aux citoyens. Ils souhaitent également justifier la nécessité de leur rôle auprès de l'état. L'incertitude liée au bon vouloir du politique (quant au statut de leur profession) est pesante pour eux.

Constat 4 : La Fednot, depuis sa restructuration, se pose en « *locomotive* » de la digitalisation, tentant d'entraîner les études dans le mouvement. Elle s'est restructurée en interne et dispose d'un budget important et d'un département ICT bien organisé. Elle développe actuellement de nombreux « *produits* » à destination des notaires et des citoyens. L'eRegistration et Biddit sont deux exemples de ces applicatifs développés par la Fednot.

Constat 5 : Le sentiment des notaires envers la Fednot est mitigé. Ils ne mettent pas en doute sa stratégie digitale, mais plutôt sa « *lenteur* » et ses méthodes. Ils lui reprochent également de

⁷⁰ Voir *supra* : Deuxième partie, chapitre 3, section 1.

développer des produits qui ne sont pas toujours en accord avec les besoins du terrain. Un certain décalage est rapporté par les notaires. La digitalisation semble aussi parfois subie par les professionnels qui « *ne voient pas vraiment où va la fédération* » ainsi que « *ce qu'elle leur apporte* ».

Constat 6 : La difficulté d'innover et de s'adapter aux nouvelles technologies est souvent mise en avant par les notaires. Ils l'imputent au « *confort* » dont jouit la profession et à sa position de profession protégée qui repose sur trois piliers : le *numerus clausus*, les honoraires et la cessibilité des études. Alors que le notariat est souvent présenté comme homogène, il existe de grandes disparités entre les études qui complexifient la mise en place de politiques de changement. Cette protection est également mise en doute par certains notaires qui pensent qu'elle ne sera pas éternelle et que la profession risque d'être un jour libéralisée.

CHAPITRE II - QUELQUES CONCEPTS THÉORIQUES

Notre interprétation a pour objectif de proposer des clés de lecture concernant la manière dont les notaires contextualisent et décontextualisent leur profession dans un environnement qui se digitalise. Notre ambition est d'interpréter comment les notaires se saisissent des nouvelles technologies pour atteindre certains objectifs (de survie, de légitimation, d'amélioration de leur image, etc.). Précisons que depuis le début de notre description, nous avons présenté la Fednot comme une entité extérieure aux notaires. Il est important de rappeler que la fédération, ainsi que toutes les autres instances notariales, sont gouvernées par des notaires : ce sont eux qui siègent dans les différents conseils d'administration et qui président ces instances.

Pour interpréter les différents constats dressés dans le chapitre précédent, il nous a semblé opportun de distinguer deux *arènes* dans le monde des notaires. Celle de la Fednot dans ses rapports avec l'état, l'administration et les études notariales (*arène globale*) d'une part, et celle des notaires et de leurs études, essentiellement dans leurs rapports avec leurs clients et leurs collaborateurs (*arène locale*). Par « *arène* », nous entendons « un modèle de liens politiques où des groupes stratégiques hétérogènes s'affrontent, mus par des intérêts (matériels ou symboliques) plus ou moins compatibles » (De Sardan, 1993 cité par Dartigues, 2001 : 4). Nous envisageons donc l'*arène* comme « *a dynamic concept of interaction between strategic groups* » (Bierschenk, 1988, cité par Dartigues, 2001 : 4). Nous parlerons donc dans cette partie de l'*arène globale* (celle de la Fednot) et de l'*arène locale* (celles des notaires et de leurs études).

Par souci de clarté, notre analyse sera scindée entre ces deux arènes. Cette première orientation est révélatrice de notre volonté d'analyser notre matériau avec une approche *interactionniste*, basée sur les dynamiques de l'action ou encore sur le social « en train de se faire » (Dumez, 2011). Les deux *arènes* présentées dans le paragraphe précédent sont composées d'acteurs ou de groupes d'acteurs qui ont des relations de coopération ou de concurrence et qui négocient « dans le but d'imposer de nouvelles règles du jeu » conformes à leurs intérêts (Dartigues, 2001 : 22). Ces *arènes* sont avant tout des espaces de négociations où chaque groupe d'acteurs dispose de ressources différentes dans la poursuite de ses objectifs.

Dans l'optique d'analyser les jeux de pouvoir qui prennent place entre les acteurs dans *l'arène globale*, nous utilisons « la théorie de l'acteur-réseau » (ou « modèle de la traduction ») développée par Latour et Callon. Ce modèle nous permettra de structurer notre analyse de la modernisation de la profession de notaire. Nous développerons également certains éléments des travaux de Crozier et Friedberg, comme les concepts de *pouvoir*, de *zone d'incertitude* ou encore de *stratégie*. Nous nous pencherons également sur la sociologie dite « des usages », et en particulier sur un modèle d'analyse nommé « construction sociale des usages » développée par Proulx qui nous servira de base pour faire la synthèse de nos analyses précédentes *via* l'étude d'un cas pratique : l'introduction de la plateforme Biddit au sein du notariat (Proulx, 2005). Si le lecteur est familier avec ces théories, nous l'invitons à se rendre directement au chapitre suivant (III) où débute réellement l'analyse des constats.

Section 1 - Théorie de l'acteur-réseau

Pour interpréter la manière dont le notariat (et plus précisément la Fednot) prend part au phénomène de modernisation des services juridiques, nous nous servons de la théorie de l'« acteur-réseau » développée par Callon et Latour. C'est dans un article visant à analyser la domestication des coquilles Saint-Jacques dans la baie de Saint-Brieuc que Callon décrit un processus de *traduction* des actions des acteurs décliné en 4 « moments » (Callon, 1986). Si nous nous sommes attardé à réaliser une description empirique minutieuse du monde des notaires, c'est parce que l'utilisation de ce modèle repose sur des descriptions « très vivantes et très détaillées » des actants et de leurs actions (Callon, 1986 : 170). D'une description d'abord basée sur le contexte (elle était inévitable pour permettre au lecteur de s'immerger dans le monde des notaires), nous avons glissé vers une description dynamique, pénétrant les usages des acteurs et permettant de réaliser des « rapprochements descriptifs étonnants », résumé dans le chapitre précédent par 6 constats (Dumez, 2011 : 29). Pour Latour, le social doit toujours être redémontré, il ne peut être simplement postulé, c'est le point de départ de ce modèle (Latour, 2005).

Premier moment, la « **problématisation** » caractérise la phase où les acteurs s'accordent sur l'objectif commun (ou le problème commun à résoudre). Cet objectif est formulé par les acteurs en concordance avec leurs intérêts et leurs identités propres. La problématisation a ça de particulier qu'elle ne peut être envisagée indépendamment de l'ensemble du réseau, tous les actants doivent être pris en compte. Problématiser les acteurs revient aussi « à établir de façon hypothétique leur identité et ce qui les lie » (Callon, 1986 : 182-183). Les différents acteurs vont devoir se mettre d'accord sur la fixation « de points de passage obligés »⁷¹, ce qui induit une certaine nécessité de coopération entre eux. « Cette problématisation devient un point de passage obligé (PPO), à savoir : les acteurs sont ainsi entredéfinis ; ils ne peuvent atteindre leurs objectifs individuellement, mais uniquement en répondant à la problématisation commune »⁷² (Walsh et Renaud, 2010 : 291). L'extrait suivant résume bien la phase

⁷¹ Il s'agit d'endroits de convergences qui sont incontournables pour les actants qui prennent part à la négociation.

⁷² Cet extrait est issu d'un article de Walsh et Renaud où ils proposent une actualisation du modèle de la traduction développé par Callon qu'ils nomment « la théorie de la traduction revisitée ou la conduite du changement traduit » (2010 : 291).

de problématisation : « Ainsi se construit un réseau de problèmes et d'entités au sein duquel un acteur se rend indispensable » (Callon, 1986 : 185). La problématisation est la phase où les différents acteurs se mettent d'accord sur le problème à traiter.

Ce moment de problématisation donne directement sur le second, dit « **d'intéressement** ». Callon définit l'intéressement comme « l'ensemble des actions par lesquelles une entité s'efforce de stabiliser l'identité des autres acteurs qu'elle a définis par sa problématisation. Toutes ces actions prennent corps dans des dispositifs » (Callon, 1986 : 185). Il s'agit d'une série de mouvements d'association et de séparation résultant d'épreuves qui sont révélateurs de ce que les acteurs sont « prêts à faire » pour résoudre le problème commun. C'est durant cette phase que se construisent des « systèmes d'alliance », en accord avec les stratégies des acteurs. « Si l'intéressement est réussi, il permettra de mettre en place les fondations de l'alignement des actants identifiés. L'échec dans l'intéressement d'un actant peut compromettre l'implication d'autres actants et donc déstabiliser, fragiliser le réseau tout entier » (Walsh et Renaud, 2010 : 292).

Le troisième moment est « **l'enrôlement** ». Il s'agit du « mécanisme par lequel un rôle est défini et attribué par un acteur qui l'accepte » (Callon, 1986 : 189). Callon souligne que « le dispositif d'intéressement ne débouche pas nécessairement sur l'alliance, sur l'enrôlement » [...] « L'enrôlement est un intéressement réussi » (Callon, 1986 : 189). Il s'agit de la phase de mise en action visant la résolution du problème identifié. Les actants commencent à construire le changement ensemble en se fixant des rôles. Disposer de porte-paroles pour les différents groupes d'acteurs facilite la coordination (Walsh & Renaud, 2010). Cette remarque nous amène directement au quatrième moment : la **mobilisation**. Qui négocie réellement ? Cette question mérite d'être posée à deux égards : la représentativité des porte-paroles et leur situation réelle. « Si ces porte-paroles sont représentatifs, alors un vrai dialogue/alignement peut s'instaurer entre les porte-paroles par le biais du traducteur/conducteur du changement et de sa problématisation » (Walsh & Renaud, 2010 : 293). À l'issue de la phase d'enrôlement, les acteurs dont le rôle est attribué peuvent tenter de *mobiliser* d'autres acteurs afin de se doter de nouveaux alliés. Mobiliser signifie entraîner les autres avec soi.

Le modèle de la traduction permet d'appréhender le changement dans sa dynamique, pas seulement pour ce qu'il est, mais pour ce qu'il fait faire aux différents acteurs qu'il influence. Les innovations sont ainsi vues comme des « construits sociaux » (Rorive, 2003 : 9). Si une innovation peut être vue comme un **dispositif d'intéressement**, c'est parce que les acteurs en présence vont chacun se mettre d'accord sur la problématique qu'elle pose et ensuite élaborer des stratégies leur permettant d'atteindre les objectifs qu'ils se seront fixés. Les nouvelles technologies introduites ne doivent dès lors pas être étudiées en tant que telles, mais il faut se concentrer sur « les mécanismes élémentaires d'ajustement réciproque de l'objet technique et de son environnement (Alkrich, 1987 : 52). Existe-t-il des décalages entre le « scénario » (notices, mode d'emploi, etc.) prévu par le concepteur et l'utilisation réelle par l'utilisateur ?

Section 2 - Pouvoir, stratégie et zones d'incertitudes

Il nous paraît essentiel de définir certains termes que nous mobiliserons tout au long de cette partie. Commençons avec la notion de **pouvoir** qui peut être définie comme la capacité d'un acteur à influencer d'autres acteurs. Le pouvoir n'est ni un attribut ni une possession, il se déploie dans les interactions. Friedberg énonce que « la coopération des acteurs autour des 'problèmes' et de leurs 'solutions' est donc toujours sous-tendue de rapports de dépendance et de pouvoir, c'est-à-dire de relations d'échanges négociés à travers lesquelles chaque acteur cherche à 'vendre' ses comportements aux autres aussi avantageusement que possible, tout en leur 'achetant' au moindre prix les comportements dont il a besoin » (Friedberg, 1992 : 548). Le pouvoir est donc le fruit d'un « jeu » où chaque acteur mobilise stratégiquement ses propres ressources dans la poursuite de ses objectifs. Il existe différents types de jeu ; il peut s'agir d'un jeu pour contrer l'autorité, d'un jeu pour contrer l'opposition, d'un jeu pour vaincre les rivaux, d'un jeu pour construire les assises du pouvoir ou encore d'un jeu pour mettre en place les changements (Mintzberg, 2003). C'est ce dernier type de jeu qui nous intéresse particulièrement pour notre analyse. La relation de pouvoir est donc une relation de négociation et d'arrangement qui est toujours asymétrique.

La notion de **zone d'incertitude** caractérise un espace où les acteurs disposent d'une certaine « marge de manœuvre ». C'est une zone peu définie, peu réglementée où les acteurs peuvent tenter d'imposer de nouvelles « règles du jeu ». La maîtrise de ces zones d'incertitudes est également le fruit d'un jeu basé sur des relations de pouvoir qui peuvent avoir 4 sources (Crozier & Friedberg, 1977) : une expertise technique, la maîtrise des informations clés, la maîtrise des règles et des relations pertinentes avec l'environnement (acteurs externes, etc.).

Reste le terme « **stratégie** », que nous avons déjà mentionné à de nombreuses reprises. Les comportements des acteurs ne doivent jamais être réduits à la simple exécution, ils ont toujours un sens pour eux. Chaque acteur dispose d'une relative liberté et il réalise ses actions en fonction d'intérêts propres (parfois ces intérêts sont en lien avec son organisation, parfois pas). Une stratégie a toujours un enjeu. Les trois notions que nous venons d'explicitier sont centrales dans le concept développé par Crozier et Friedberg (1977) de « système d'action concret ». L'idée derrière ce concept est de concevoir les systèmes et les organisations dans leurs dynamiques. Les règles du jeu ne sont pas uniquement officielles et peuvent aussi être le fruit d'accords tacites entre acteurs qui fixent les marchandages et les limites. La nature de la régulation des systèmes et des organisations n'est pas naturelle et est à voir dans les jeux de pouvoir entre les acteurs.

Section 3 - Un détour par la « sociologie des usages »

L'étude des « usages » en sciences sociales a fait l'objet d'innombrables travaux très variés qui ont été particulièrement féconds pour étudier les phénomènes d'innovation et les « objets techniques »⁷³ (en particulier les TIC) (Alkrich, 1987). C'est à travers ce courant que les TIC ont commencé à être considérées comme des « objets sociaux » et les premières recherches sur ces dernières visaient à comprendre « la relation entre l'innovation technique et les transformations de la société », préoccupation qui est toujours d'actualité aujourd'hui (Jouët, 2000 : 496). Elles furent les premières études à s'opposer au courant du déterminisme technique, supposant des réactions naturelles et automatiques lors de l'arrivée de nouvelles technologies. Notre but n'est évidemment pas de présenter l'ensemble de ces travaux ni même d'en proposer une quelconque synthèse, mais plutôt de s'intéresser à ce qu'ils ont en commun pour leurs apports et leurs méthodologies. Nous souhaitons également présenter un modèle d'analyse, développé par Proulx (2005), qui nous permettra d'analyser les effets que l'application Biddit a créés dans le notariat.

Partons de quelques principes et apports que les différents travaux de ce courant sociologique ont en commun. Le premier, nous l'avons déjà souligné, est de considérer l'objet technique et son usage comme un « construit social ». C'est ainsi « qu'il n'existe pas d'extériorité de la technique à la société, l'usage étant incorporé, entre autres dimensions du social, dans la conception même de l'objet technique » (Jouët, 2000 : 499). Ce courant se concentre essentiellement sur les usages des objets techniques : « la construction de l'usage ne se réduit dès lors pas aux seules formes d'utilisation prescrites par la technique qui font certes partie de l'usage, mais s'étend aux multiples processus d'intermédiation qui se jouent pour lui donner sa qualité d'usage social » (Jouët, 2000 : 499). Le point de vue de l'utilisateur devient central : « L'utilisateur n'est plus un simple consommateur passif de produits et services qui lui sont offerts [...] ; il devient un acteur. L'usage social des moyens de communication (médias de masse, nouvelles technologies) repose toujours sur une forme d'appropriation, l'utilisateur construisant ses usages selon ses sources d'intérêts [...] ». (Jouët, 2000 : 502).

L'usage que fait l'utilisateur de l'objet technique conditionne son appropriation. Dans cette phase d'appropriation se jouent également certains aspects de l'identité de l'utilisateur. C'est le cas dans le monde professionnel où l'appropriation d'un objet technique ne modifie pas seulement l'organisation du travail, mais aussi l'identité au travail (Thierry, 1998, cité par Jouët, 2000 : 504). « Quel que soit le type d'usage, l'appropriation se construit dans la relation avec l'objet de communication et l'usage comporte donc *de facto* une dimension cognitive et empirique. Sa construction met en jeu des processus d'acquisition de savoirs (découverte de la logique et des fonctionnalités de l'objet), de savoir-faire (apprentissage des codes et du mode opératoire de la machine), et d'habiletés pratiques » (Jouët,

⁷³ Selon Alkrich, le terme « objet technique » renvoie « toujours à une fin, une utilisation pour laquelle ils sont conçus, en même temps qu'ils ne sont qu'un terme intermédiaire sur une longue chaîne qui associe hommes, produits, outils, machines, monnaies... ». Ils sont également considérés comme des « instruments politiquement forts » (Alkrich, 1987 : 49 et 64). Un objet technique a une finalité utilitaire pour ses utilisateurs. Cette définition large permet de concevoir de nombreux objets comme étant « techniques ». L'application Biddit que nous avons étudiée sera considérée comme un « objet technique ».

2000 : 502). Par l'usage et l'appropriation de l'objet, l'utilisateur acquiert de nouvelles compétences qui contribuent à redéfinir sa pratique professionnelle et indirectement son identité.

Boullier (1997, cité par Jouët, 2000 : 514) résume l'intérêt de l'approche par les usages : « c'est bien l'intérêt d'une approche par les usages que de mettre en avant ce long ajustement entre des êtres et des choses, que de faire apparaître à quel point des appareils apparemment identiques sont pris dans des styles d'usage différents : les formes d'appropriation des techniques doivent être décrites avec finesse et ne peuvent se contenter de généralisations statiques et statistiques quand il faudrait rendre compte des processus ». C'est précisément ce que nous voulons examiner avec le cas de Biddit : nous souhaitons interpréter les usages et analyser comment les notaires s'approprient stratégiquement Biddit.

Si nous avons fait un détour par ce courant sociologique, quelque peu ancien, mais néanmoins opportun pour traiter notre problématique, c'est parce que nous y avons découvert un modèle d'analyse particulièrement fécond pour analyser la conception et le déploiement du site Biddit. Le modèle que Proulx (2005) propose, nommé « construction sociale des usages », combine les apports de nombreux auteurs ayant travaillé sur les usages et repose sur 5 niveaux d'interprétation. Nous proposons donc d'utiliser librement ce modèle pour analyser l'influence de Biddit sur le monde des notaires. Voici les 5 niveaux d'interprétation :

1. **L'interaction dialogique entre l'utilisateur et le dispositif technique** : Il s'agit de prendre en compte « les contraintes d'usage inscrites à priori dans le dispositif » (Proulx, 2005 : 16). Parmi ces contraintes, on retrouve par exemple le « mode d'emploi » (Alkrich & Boullier, 1990 cités par Proulx, 2005 : 16). Il s'agit également de se pencher sur les usages réels du dispositif lorsque les usagers se l'approprient. Y a-t-il des décalages entre usage prescrit et usage réel ?
2. **La coordination entre l'utilisateur et le concepteur du dispositif** : Il s'agit d'explorer « la coordination entre les pratiques du concepteur et celles de l'utilisateur » (Proulx, 2005). Le contexte dans lequel est produit l'objet technique est important : y a-t-il de la concurrence ? Quelles sont les stratégies du concepteur ? Comment s'est déroulée la conception ?
3. **La situation de l'usage dans un contexte de pratique** : Il s'agit de s'interroger sur le travail quotidien et voir comment l'utilisateur « investit l'objet technique de significations subjectives (projections, associations) ? » (Proulx, 2005 : 16).
4. **L'inscription de dimensions politique et morale dans le design de l'objet technique et dans la configuration de l'utilisateur** : Quelles sont les valeurs politiques et morales derrière la conception et l'usage de l'objet technique ? L'objet exclut-il certaines catégories d'utilisateurs ? Quels sont les rapports sociaux contenus dans le design même de l'objet technique ?
5. **Ancrage social et historique des usages dans un ensemble de macrostructures** : Il s'agit de retracer l'historique de l'évolution de l'objet technique en question, qui permet de comprendre ses usages actuels. Les objets techniques issus des nouvelles technologies « sont catalyseurs de rapports de force et constituent un enjeu de pouvoir au moment de leur introduction dans un contexte social et organisationnel donné » (Vedel, 1994 cité par Proulx, 2005 : 18).

CHAPITRE III - L'ARÈNE GLOBALE : LA FEDNOT INCONTOURNABLE

Section 1 - Digitaliser le notariat, une priorité commune

Le point de départ de notre analyse, nous l'avons longuement décrit, est la volonté à la fois de l'état et des professionnels de la Justice de moderniser le système juridique belge dans le but de le rendre plus efficace et de meilleure qualité (Vigour, 2006 et 2008). Parmi les chantiers de la modernisation, on retrouve la digitalisation. L'état souhaite passer de l'administration à la « e-administration », où le but est « d'utiliser les ressources d'Internet afin de faciliter l'accès des citoyens et des entreprises à l'administration électronique tout en permettant de rationaliser et d'améliorer les échanges entre les différents services et les administrations » (De Chezelles, 2006 : 132).

Les notaires sont directement concernés par ce souhait de l'administration puisqu'ils encodent un grand nombre de données pour l'état. De Chezelles énonce également que « l'administration électronique vise aussi bien à améliorer les services rendus aux citoyens qu'à accroître l'efficacité même de l'administration tout en contribuant [...] à la maîtrise des dépenses publiques. C'est un symbole de modernité et d'universalité qui apparaît autant comme une opportunité que comme une nécessité pour l'état et les collectivités, tous soucieux de renforcer l'attractivité de leurs zones d'influence » (2006 : 132). Cette explication colle bien avec la volonté de modernisation des institutions juridiques que nous avons décrite dans la partie précédente.

Le protocole d'accord signé entre l'état et la Fednot va dans le sens de cette modernisation : il vise à fluidifier et améliorer les échanges d'informations entre l'état, les professionnels du droit et les citoyens par la création, notamment, de registres en ligne. L'objectif de ce protocole est aussi d'améliorer l'efficacité de l'administration tout en diminuant les coûts, puisque ce sont les professionnels qui développent des applicatifs pour l'administration. La logique de marchandisation est en marche, « l'utilisateur » est devenu « un client » qu'il faut satisfaire et les dépenses de l'administration doivent être rationalisées.

L'état a pris la décision de s'associer aux professionnels du droit⁷⁴ (via leurs organisations professionnelles) afin d'entamer cette phase de modernisation par la digitalisation. Dans sa quête d'efficacité et de réduction des coûts, le ministre de la Justice a par exemple souhaité limiter le nombre de bureaux d'enregistrement des actes authentiques (leur nombre est passé de 170 à 48 en très peu de temps⁷⁵) en informatisant le processus d'enregistrement. Comme nous l'avons décrit, cette décision a fortement influencé le monde des notaires. Pour ces derniers, la modernisation de la profession devenait inévitable également, il s'agissait de limiter le travail administratif devenant de plus en plus dense et de moderniser l'image du notaire où un décalage était de plus en plus perçu avec le monde de l'entreprise et les besoins des citoyens.

⁷⁴ Voir *supra* : Partie 1, Chapitre III, section 2

⁷⁵ Voir : https://www.cadastre.be/Cadastre/Bureaux_de_l%E2%80%99enregistrement

La Fednot, en tant que porte-parole des notaires, a vu dans ce protocole une opportunité de « redorer » l'image du notariat en le « *replaçant dans son temps* ». Pour la Fednot en tant qu'organisation indépendante, cette modernisation des institutions juridiques représentait également une opportunité de devenir non seulement l'acteur représentatif des notaires, mais aussi d'occuper une véritable place centrale dans le processus de modernisation du notariat et plus largement du système juridique belge. L'état (ministre de la Justice), l'administration, la Fednot et les notaires avaient tous un *intérêt* dans la mise en place de ces registres électroniques (eRegistration) et plus largement dans la modernisation de la profession par la digitalisation.

Les acteurs se sont ainsi mis d'accord sur *leur problème commun* : la modernisation des services juridiques et plus spécifiquement le développement d'outils en ligne, permettant de réduire la « *lourdeur* » du travail administratif. Si l'on se réfère à la terminologie de Latour et Callon, nous venons de décrire la phase de *problématisation*, où les acteurs se mettent d'accord sur le problème à traiter. Il était urgent pour tous les acteurs que nous venons de citer de moderniser les services juridiques en les digitalisant pour les rendre plus efficaces et attractifs.

Section 2 - *Intéresser les acteurs par la digitalisation*

L'état, en tant qu'initiateur de la modernisation de la Justice belge est *intéressé* par la digitalisation et le développement de nouveaux outils permettant de rationaliser les coûts, d'améliorer la qualité des services et de faciliter l'accès du citoyen à toute une série de documents le concernant (De Chezelles, 2006, Vigour 2006 & Moysan-Louazel, 2011). Reste cependant à *intéresser* la Fednot, mais aussi et surtout les notaires concernant la « *nécessité* » de cette modernisation et sa mise en œuvre. Pour la Fednot, nous avons évoqué son intérêt : il s'agit de dépasser le statut de simple organisation représentative et devenir un « développeur d'applicatifs » central pour l'état et les notaires. La digitalisation représente une opportunité pour la Fednot de renforcer sa position et sa légitimité.

Les notaires par contre, sont intéressés par des motifs différents. Le premier est lié à leur image : « *Nous avons besoin d'une nouvelle image, notamment digitale. Fini les papiers, les poussières et l'image rébarbative qu'a le notariat* » (Notaire francophone, mars 2019). Les notaires voient dans les projets digitaux le moyen de se moderniser et de paraître plus attractif aux yeux des citoyens. Nous l'avons mis en évidence durant notre description, le statut du notaire est souvent mis à mal et toute initiative permettant au notariat d'avoir une place plus importante dans « *l'organigramme juridique* » est considérée comme une opportunité. Le notaire est donc doublement intéressé par la modernisation de la justice : pour son image et pour la survie de son statut et de sa profession. Les notaires ne manquent pas de souligner que les coûts liés à ces développements leur incombent et que c'est également eux qui seront en première ligne face aux changements :

« *Les projets de la fédération sont certes choisis par les notaires, mais aussi imposés par le législateur parce qu'ils ont besoin que l'on développe certaines choses qui sont très utiles pour les citoyens, mais aussi et surtout coûteuses en développement* ». (Notaire francophone, mars 2019)

Même s'ils sont conscients de travailler pour l'état et de devenir des « *exécutants* », leur intérêt surpasse cette contrainte et ils s'exécutent. Il n'empêche que l'eRegistration a été imposée par la Fednot

aux notaires, « *du jour au lendemain* », et que cela a été très mal vécu par certaines études. C'est la preuve que le processus d'*intéressement* et d'*enrôlement* des notaires n'a été que partiellement réussi et qu'il est toujours en cours aujourd'hui. Il est bon de rappeler que la Fednot est financée par les notaires. La Fednot et les notaires n'existeraient pas l'un sans l'autre et la majorité de leurs intérêts convergent, surtout concernant la survie de la profession.

Le citoyen est lui aussi *intéressé* par la modernisation des services juridiques. Quoi de plus agréable que d'avoir accès via une plateforme en ligne à tous ses actes ou encore d'enchérir de chez soi pour l'achat d'un bien ? Pour le citoyen, la digitalisation est garante d'un meilleur accès à l'information et de plus de transparence. Il faut néanmoins les *intéresser* en les conscientisant à l'existence des nouveaux produits et à leur plus-value pour eux. Ils pourront alors servir d'alliés au projet, par exemple en répondant à des enquêtes de satisfaction.

Section 3 - Diversifier par le digital : *enrôler* les notaires et les *mobiliser*

Si l'on poursuit notre analyse à la lumière du modèle de la traduction, la prochaine étape est l'*enrôlement*. L'*enrôlement* de la Fednot s'est fait de manière assez naturelle, elle s'est restructurée en interne et la « *stratégie digitale* » est devenue une priorité. Elle opère avec un fonctionnement proche de celle d'une PME organisée en départements et où le fonctionnement « *par projets* » a remplacé une approche plus linéaire et moins dynamique du travail. De nombreuses personnes reconnues pour leurs compétences en matière de digitalisation ont été engagées. Les tâches informatiques ont progressivement été internalisées et des partenariats ont été conclus avec des sociétés informatiques pour combler les manquements concernant certaines compétences spécifiques. Le département ICT de la Fednot a pris de l'ampleur et s'est professionnalisé. La Fednot ne s'est pas arrêtée au développement de l'eRegistration mais a développé toute une série d'applications pour les notaires et les citoyens. La Fednot a rapidement pris son rôle de « *locomotive* » de la digitalisation à cœur.

Enrôler les notaires ne fut pas aussi simple et nous avons vu que si certains notaires sont très enthousiastes vis-à-vis de la digitalisation (c'est le cas des notaires ambassadeurs), d'autres notaires ne se sentent pas concernés par la digitalisation ou n'en perçoivent pas l'utilité. Pour déployer la « *stratégie digitale* », la Fednot a décidé de s'appuyer sur les notaires les plus convaincus par la digitalisation. Cette méthode a permis d'*enrôler* un nombre important de notaires pas vraiment contre la digitalisation, mais pas vraiment pour non plus. Le fonctionnement par projet et par ambassadeurs semble fonctionner pour convaincre les notaires de la « *nécessité* » de la digitalisation. Il est très intéressant de voir certains notaires défendre la digitalisation et assurer qu'elle est « *vitale* » pour la profession alors que leur opinion personnelle concernant cette digitalisation n'est pas toujours très favorable. Ce constat est synonyme d'un *enrôlement* réussi. Il existe une sorte d'alliance entre les notaires ambassadeurs et la Fednot. Cette alliance poursuit trois objectifs que nous avons présentés : la conception, le développement et le déploiement des produits de la Fednot à l'ensemble du notariat.

Le rôle joué par la Fednot est en réalité double. D'une part, elle répond aux exigences de l'état en digitalisant les registres et en développant des outils qui facilitent la vie de l'administration et d'autre part elle conçoit des applications à destination des notaires ou directement des citoyens qui visent à

renforcer la place du notariat dans la société. Avec cette stratégie, la Fednot *intéresse* à la fois l'état et l'administration, mais aussi les notaires et les citoyens. En diversifiant les activités notariales, les notaires et la Fednot renforcent leur position en se plaçant comme des prestataires de choix lors de nombreuses transactions entre citoyens et entre l'état et les citoyens.

La Fednot joue également un rôle de *mobilisateur* auprès des notaires. En plus d'informer constamment les notaires sur les nouveautés (*via* l'eNotariat, des colloques, etc.), elle propose des formations concernant les nouveaux outils développés en son sein. La Fednot tente de conscientiser l'ensemble des études concernant l'importance de « *se mettre à la page* ». La Fednot mobilise également directement les citoyens en les informant de manière toujours plus complète et interactive⁷⁶ concernant les solutions que le notariat propose.

Section 4 - La Fednot, acteur central

La Fednot est devenue l'acteur politique central rythmant la modernisation de la profession de notaire. *Intéressée* par la modernisation des services juridiques et plus particulièrement par la digitalisation, elle a su en tirer parti pour devenir incontournable pour les notaires, mais aussi pour l'administration. Elle constitue un véritable *point de passage obligé* pour les études et l'état en concevant et exploitant systématiquement toutes les applications permettant aux notaires d'échanger des informations avec l'administration. Parce qu'elle a su se positionner en « *locomotive* » de la digitalisation et rendre les notaires comme l'administration dépendante d'elle, son pouvoir a grandement augmenté.

La Fednot détient *l'expertise technique* (ce sont ses informaticiens qui développent les applications), elle maîtrise les *règles* (c'est elle qui décide du fonctionnement des nouveaux outils) ainsi que l'attribution des *moyens* (elle distille l'information auprès des notaires). Elle maîtrise aussi les *relations avec les acteurs externes clés* puisqu'elle joue le rôle de porte-parole des notaires et que ce sont des membres de la Fednot qui négocient directement avec l'état et l'administration. Même si ce sont les notaires qui sont en première ligne avec les citoyens, la Fednot s'en rapproche également indéniablement via ses plateformes et ses applications qui visent directement le citoyen (c'est le cas du site de notaire.be).

La Fednot dispose de nombreux leviers pour améliorer la qualité du notariat en Belgique. Elle dispose de ressources importantes (financières et humaines), d'une relation privilégiée avec l'état, et de notaires ambassadeurs utiles par le déploiement de sa « *stratégie digitale* ». Avec cette prise de pouvoir de la Fednot, il est intéressant de s'interroger sur son rôle représentatif. Les notaires, en soutenant la stratégie de la Fednot (c'est particulièrement le cas des notaires ambassadeurs), deviennent les représentants de la Fednot. Ils sont les porte-paroles des produits de la Fednot auprès des citoyens. Le rôle de représentation entre les notaires et la Fednot semble devenir mutuel, ce qui renforce la centralité de la position de la Fednot et la dépendance des notaires envers leur organisation professionnelle (même si nous l'avons vu, cette dépendance est mutuelle).

⁷⁶ Les *chatbots* sont une bonne illustration de cette volonté d'augmenter la communication vers le citoyen.

CHAPITRE IV - L'ARÈNE LOCALE : QUAND LE DIGITAL S'IMPOSE

Section 1 - La digitalisation comme solution à tous les problèmes

La digitalisation est présentée comme une solution providentielle par les notaires qui souhaitent par-dessus tout simplifier la partie administrative de la profession et se passer « *du redondant, qui est partout dans le notariat* » (Notaire francophone, mars 2019). Le discours des notaires laisse penser que les nouvelles technologies sont en mesure de travailler à leur place. La réalité des 20 dernières années est tout autre et si de nouvelles technologies ont fait leur apparition, nous avons décrit une augmentation du travail administratif au sein des études. Le digital est porteur de beaucoup de promesses, mais il est crucial de considérer que les nouvelles technologies prennent place dans un contexte et qu'elles ne peuvent être considérées comme autonomes de celui-ci.

Comme l'énonce Bessy, « L'émergence de nouvelles technologies juridiques suit un processus d'innovation incrémentale qui redéfinit progressivement les règles professionnelles régulant les activités des professions règlementées » (Bessy dans Favereau, 2010 : 95). Les technologies ont indéniablement une influence sur la profession de notaire, mais elle n'est pas aussi drastique que ce que les notaires le laissent entendre. Voici les propos d'un notaire qui tempère ce discours très optimiste vis-à-vis des nouvelles technologies :

« Il n'y a pas de transformation technologique, il y a simplement, comme dans tout, une évolution. Et celui qui n'évolue pas meurt. On devra en permanence évoluer. Si on n'évolue pas, on sera remplacé. Et ce n'est pas un drame, dans toutes les civilisations, il y a toujours eu des sociétés qui ont disparu. Mais si on ne veut pas disparaître, il faudra s'adapter ». (Notaire francophone, mars 2019)

Les propos de ce notaire font écho à un article de Bobillier-Chaumon dans lequel il énonce ceci : « Il n'y a pas de déterminisme technologique : une nouvelle technologie n'impose pas en soi un seul type d'organisation ou de modèle du travail, mais en rend possible diverses formes. C'est bien l'usage et non pas les caractéristiques intrinsèques de la technologie qui va en déterminer les effets. » (2003 : 188). Même s'il existe 'des effets spécifiques' de la technologie sur l'organisation » (Alsène, 1990 : 334), les changements dans la profession de notaire sont moins déterminés par la nature de ces nouvelles technologies que par l'utilisation que les notaires décident d'en faire et les changements organisationnels qu'elles induisent.

Dans un article où il critique le déterminisme technologique, Muhlmann (2001) démontre que le rapport entre technologie et organisation est contingent : les nouvelles technologies ne sont pas toujours porteuses de changements et peuvent même dans certains cas renforcer les structures traditionnelles. Les technologies ne s'imposent pas aux acteurs, mais ceux-ci se positionnent par rapport à elles en fonction de leurs stratégies respectives. Comme le souligne Suleiman⁷⁷, les notaires ont toujours su évoluer avec les changements grâce à « une adaptation minimale, mais créative au changement, la

⁷⁷ Ezra Suleiman est l'auteur d'un ouvrage emblématique (en 1987) sur les notaires français nommé *Les notaires. Les pouvoirs d'une corporation* (Keeler, 1990).

force d'une communauté de taille restreinte et la faiblesse et la complicité de l'état ». (Suleiman, 1987, cité par Sabbe et Huyse, 1999 : 126). Le digital ne deviendrait dès lors qu'un changement parmi d'autres. Selon Suleiman, il convient pour les notaires de maintenir leur homogénéité, leur force communautaire et la « complicité de l'état » pour s'y adapter (cité par Keeler, 1990).

Si notre recherche suggère de plutôt considérer la digitalisation comme une évolution parmi d'autres, notre travail de terrain nous oblige à faire deux remarques. Premièrement, il semble que la digitalisation mette plus que jamais en doute l'homogénéité de la profession ou « *d'énormes décalages* » sont constatés entre les études. D'où le travail de communication entrepris par la fédération et visant à « *avoir tout le monde dans le train* ». L'homogénéité de la profession a toujours été essentielle pour les notaires dans leurs adaptations aux changements au fil du temps. Le risque que la profession se morcèle est bien présent avec le digital (refus en bloc de certains alors que d'autres sont très en avance) et pourrait mettre la profession en péril avec un notariat évoluant à « *deux vitesses* ».

Ensuite, la régionalisation de la justice belge, si elle devait un jour advenir, risque de profondément transformer le notariat. L'unité (nationale) de la profession est aujourd'hui présentée comme une force pour les notaires, car elle permet de faire des économies d'échelle (des applications uniques sont développées pour l'ensemble du territoire, le seul surcôt étant la traduction), d'apporter un service complet au citoyen partout dans le pays et de n'avoir qu'une seule fédération. Ces deux remarques nous semblent essentielles et constituent deux enjeux cruciaux pour le futur des notaires.

Section 2 - Subir ou agir ?

Certains notaires, pris dans leur travail quotidien et leurs obligations s'intéressent assez peu au travail réalisé à la fédération. Ils se contentent de suivre le « *courant* » et d'adopter les changements au fur et à mesure, sans chercher à les anticiper. C'est ainsi que « *Beaucoup de notaires estiment que la fédération, ce n'est pas eux, ce sont les autres* » (Notaire francophone, mars 2019). C'est en cela que des décalages importants existent entre les études et entre les notaires, comme nous le mentionnions dans la section précédente.

Un notaire nous a confié que « *la profession se modernise un peu en forçant les gens. [...] La fédération nous pousse beaucoup dans la digitalisation en nous mettant des outils à disposition, pour lesquels on cotise. Le but étant qu'on sache rapidement les utiliser. Mais c'est plus difficile pour certains [notaires]* » (Notaire francophone, janvier 2019). Nous avons également constaté ce décalage entre les notaires très actifs soutenant et même poussant le changement et les autres, soit plus sceptiques ou simplement moins concernés, qui subissent plutôt le changement. Comme le mentionne Dubey, « *Désamorcer les peurs, au prétexte que tout se transforme, ne dit encore rien sur la teneur morale et politique de ces transformations* » (Dubey, 2018 : 76). C'est en ce sens que le travail d'information réalisé par la fédération n'est pas toujours ni bien vu, ni bien compris par les notaires qui ne comprennent pas toujours les objectifs politiques et moraux de la Fednot. Ils ont parfois l'impression que la communication n'est pas transparente. C'est pourquoi certains notaires gardent leur distance avec la fédération.

Le conservatisme lié à leur statut privilégié rend les notaires assez « *frileux* » à l'innovation. Les différentes assemblées et instances contribuent à conforter ce statut privilégié en reproduisant ce que le notariat faisait hier. L'innovation n'est pas dans les gênes du notariat. Comme nous l'avons souligné lors de la description, le notaire « *n'a pas le plaisir du changement* », même s'il n'a souvent pas d'autres choix que de l'accepter. Dans un article sur l'acceptabilité des technologies, Bobillier-Chaumon et Dubois (2009) expliquent ce qui suit :

« L'univers professionnel contraint aussi l'acceptation des technologies, car l'organisation induit des situations de subordination et il est difficile pour un salarié de refuser individuellement la technologie qui organise les manières de travailler, de communiquer, etc., à moins de s'exclure. L'acceptabilité des technologies n'est plus seulement liée aux caractéristiques d'utilité et d'utilisabilité et à des cognitions psychosociales générales, mais à un contexte socio-organisationnel spécifique. Il importe dès lors de replacer la problématique de l'acceptabilité de ces dispositifs dans ce cadre (social, organisationnel et symbolique), en étudiant leur usage, qui s'apparente dès lors à une construction sociale, individuelle, organisationnelle et collective [...] ». (Bobillier-Chaumon & Dubois, 2009 : 308)

La comparaison peut être dressée avec les notaires pour qui il est très difficile de s'opposer aux changements. Comme nous l'avons décrit dans le chapitre précédent, *moderniser le notariat* est devenu la priorité de tous les acteurs. Il est dès lors difficile de s'opposer individuellement à ce mouvement et les notaires ont même plutôt intérêt à le soutenir. C'est d'ailleurs ce qu'ils font en adoptant un discours très similaire aux communications officielles de la Fednot (communiqués de presses, rapport, etc.), en mettant parfois leur avis personnel de côté. Même s'ils critiquent la fédération quant à sa lenteur ou à son manque d'efficacité, les notaires soutiennent sa « *stratégie digitale* ». Notre interprétation est la suivante : même si la relation est parfois conflictuelle entre les études et la Fednot, ils partagent un intérêt commun qui est la survie de la profession. Ils ont pour ce faire misé sur la digitalisation de la profession comme stratégie et tout le monde a intérêt à aller dans le même sens.

Section 3 - À qui profite l'ambiguïté liée à la position du notaire ?

Pour rappel, la position du notaire est très ambiguë puisqu'il se situe entre l'officier public et l'entrepreneur. L'ambiguïté liée à ce double statut lui confère certains avantages : « L'état octroie au notaire un monopole, arrête le prix des services [...], le protège de multiples façons, en particulier des aléas du marché, et l'aide à créer les conditions d'un bénéfice lucratif. L'état est donc mis au service de la profession. Les notaires dépendent de l'état pour la création des conditions leur permettant d'améliorer leur bien-être économique. [...] L'ambiguïté de la relation entre les notaires et l'état a bien servi la profession. Elle lui a donné à la fois une légitimation et une protection, doublée d'un contrôle minimal (Suleiman, 1987 traduit par Sabbe & Huyse, 1999 : 42 et 47). Suleiman va jusqu'à considérer les notaires comme des « clients » de l'état qui « en renforçant certains groupes sociaux, finit par se trouver peu ou prou à leur merci » (Suleiman, 1987 cité par Keeler, 1990 : 136).

Nous l'avons mentionné à plusieurs reprises, le notariat se bat pour sa survie, mais aussi contre la libéralisation de la profession. Face à la « managérialisation » des services juridiques, le notaire est amené « *à être toujours plus entrepreneur et de moins en moins fonctionnaire* » (Notaire francophone, mars 2019). Le notariat belge a connu une forte vague de « managérialisation » dans les années 1990

à cause d'un mouvement de panique induit par la libéralisation du notariat aux Pays-Bas (Van Boxtael & Fonteyn, 2014). Depuis, ce mouvement de « managérialisation » s'est stabilisé et est même perçu comme un risque pour la société, car le rôle de justice préventive et la contribution sociale du notaire seraient probablement amoindris. Du point de vue du notaire, la question est simple et peut se résumer à « comment continuer à profiter du meilleur des deux mondes (officier de l'état et entrepreneur) » ? Au vu de notre analyse, la réponse semble évidente : en se rendant digitalement indispensable aux yeux de l'état afin que le statut soit conservé et en restant proche du citoyen en lui proposant des applicatifs dans l'air du temps, qui contribuent à redorer l'image du notaire en le faisant passer pour un entrepreneur (innovant) et proche du citoyen.

C'est dans cette zone d'incertitude liée à leur position dans la société que les notaires tentent d'imposer de nouvelles règles du jeu ou au moins de conserver des règles du jeu qui leur sont favorables. Ils ont choisi pour cela de coopérer avec l'état, leur « complice » de toujours si l'on emprunte les termes de Suleiman (Keeler, 1990). L'ambiguïté du statut du notaire profite donc à tous les acteurs du système. L'état dispose d'un allié utile qui remplit de nombreuses tâches pour lui. Le notaire bénéficie d'une position « *confortable* », lui permettant de servir ses clients efficacement sans subir la pression de la concurrence. Et le citoyen bénéficie d'un service qui échappe aux lois du marché, mais qui est néanmoins très performant puisqu'une baisse de qualité remettrait le statut du notaire en cause en tant que « *représentant de l'état* ». « L'organisation notariale est fondée sur la confiance que les citoyens ont dans l'état » (Tarrade dans Pauliat, Négron et Berthier Laurent, 2017 : 44), le notaire a donc tout intérêt à agir en coopération avec l'état afin que le citoyen continue de lui accorder sa confiance.

CHAPITRE V - BIDDIT COMME ILLUSTRATION DU CHANGEMENT

Nous proposons ici d'analyser Biddit en utilisant certaines parties du modèle de « la construction sociale des usages » développé par Proulx. Nous souhaitons faire des allers et retours entre « le concepteur [la Fednot] et l'utilisateur [les notaires comme intermédiaires et les citoyens comme utilisateurs finaux] [...] ». Car dans ce jeu incessant de bascule, seuls les rapports nous sont accessibles : ce sont les réactions des utilisateurs qui donnent un contenu au projet du concepteur, de même que l'environnement réel de l'utilisateur est en partie spécifié par l'introduction d'un nouveau dispositif » (Alkrich, 1986 : 53). Biddit, à l'inverse de l'eRegistration, n'est pas un outil qui a été imposé aux notaires. Il s'agit d'un site dont l'usage est libre et qui vise à faciliter les ventes publiques et à offrir la possibilité de les réaliser en ligne. Nous allons voir comment les notaires se saisissent de Biddit et comment ils l'utilisent.

Section 1 - Biddit : entre le notaire, la Fednot et le citoyen

Si le processus de vente est assez similaire à une vente publique classique, le travail administratif avec Biddit est lui totalement différent ; il s'agit de consigner toutes les informations habituelles concernant le bien en ligne, en suivant le canevas proposé par l'interface. Ensuite, hormis lors des visites organisées des biens ou autres séances d'information, le notaire n'a pas de contact avec les acheteurs jusqu'à la conclusion de la vente. Après une période d'annonce et de publicité, la vente officielle démarre et une fenêtre (durant laquelle les acheteurs potentiels peuvent enchérir) s'ouvre (cette fenêtre dure 8 jours). C'est à l'issue de cette période (si le prix atteint correspond aux attentes du vendeur) que le notaire conclura la vente avec l'enchérisseur le plus offrant. La vente est dématérialisée, les enchères se réalisent à « *coups de clics* » et le notaire joue un rôle passif jusqu'à la rédaction de l'acte de vente. Les interactions sont fortement modifiées : elles se concentrent sur le site. Le site devient la source des émotions des acheteurs et des vendeurs et concentre le travail réalisé en amont par le notaire. C'est le site qui rythme la vie de la vente et qui en donne le cadre. Elle devient le *point de passage obligé* de tous les acteurs liés à la vente.

Pour le notaire, Biddit est plus qu'un site de vente, c'est un symbole de son changement d'image. Le site lui permet de passer du rôle démodé de commissaire-priseur à celui d'exploitant d'un site moderne. Il s'ouvre ainsi de nouvelles possibilités concernant son activité la plus rentable : les transactions immobilières. Pour la Fednot, Biddit représente une avancée de plus dans sa « *stratégie digitale* » et c'est aussi l'opportunité d'avoir « *un pied* » dans la vente électronique. L'application contribue également au « *changement de mentalité* » des notaires. Pour le citoyen, finit les déplacements pour aller enchérir, tout est à portée de main et de clics. Comme Proulx (2005) le mentionne dans son modèle, chaque acteur s'approprie l'usage de Biddit en fonction de ses besoins et de sa stratégie. Si l'application a un aspect contraignant, elle permet aussi de nouveaux comportements et transforme les interactions lors d'une vente. Pour reprendre les termes de Proulx, il y a « une technicisation de pratiques sociales » des notaires (Proulx, 2005 : 17).

Section 2 - Comment Biddit s'impose aux notaires

Comme nous l'avons mentionné, l'usage de Biddit n'est pour l'instant pas imposé aux notaires. Il s'agit d'un outil mis à leur disposition, qui permet d'offrir une nouvelle possibilité de mise en vente de biens immobiliers aux citoyens. Notre travail de terrain nous permet de faire plusieurs remarques concernant le déploiement de l'application au sein du notariat.

Toute la campagne de communication réalisée par la Fednot « *pousse* » les notaires à utiliser l'application. De telle sorte que les notaires ne l'utilisant pas encore expriment pratiquement de la culpabilité. C'est ainsi que nous avons régulièrement capté des phrases telles que : « *il faut que je m'y mette* », « *il est temps d'emboîter le pas* », etc. Les notaires finissent par s'imposer Biddit à eux-mêmes, car « *digitaliser le notariat* » est une priorité. Nous avons également observé un certain mimétisme dans la profession ou les bonnes pratiques voyagent (cf. les *mailing-lists*). C'est également ce qui se passe avec Biddit, les louanges des utilisateurs actuels poussant les non-utilisateurs à « *s'y mettre* ». Les ambassadeurs de l'application, lors des « *world café* » visant à déployer l'outil, participent à donner à Biddit une bonne image et présenter l'application comme « *le futur du notariat* ».

Biddit contribue à redéfinir l'identité des notaires. Il est intéressant de voir comment Biddit, qui est un outil actuellement proposé aux notaires, devient progressivement une nécessité et un « *objectif* » que chaque étude s'impose. L'appropriation de Biddit, par son usage, contribue à modifier l'identité des notaires et les amène à se définir comme des « *notaires modernes* ». Le vocabulaire utilisé par les notaires évolue lui aussi pour être plus en accord avec cette image plus moderne. C'est ainsi que les notaires parlent plus de « *ventes aux enchères électroniques* » ou même de « *vente Biddit* » plutôt que de « *ventes publiques* ». Cette remarque concernant le vocabulaire utilisé par les notaires est à mettre en lien avec la « *managérialisation* » des études et de leurs pratiques qui sont de plus en plus proches de celles des entrepreneurs privés.

Section 3 - Biddit à l'image de la modernisation du notariat

Biddit permet d'illustrer plusieurs constats que nous avons dressés précédemment. Premièrement, l'application permet de moderniser et de digitaliser les activités des notaires en renforçant leur position. Avec Biddit, le notariat affiche son ambition sur le marché de l'immobilier ou il ne souhaite pas se contenter de ses attributions légales, mais où il souhaite aussi se positionner en tant qu'acteur majeur (sans éviter la concurrence avec les agences immobilières). Il s'agit « d'étendre son périmètre professionnel vers les anciens 'groupes non concurrents' et d'accroître la perméabilité entre les territoires » (Moysan-Louazel, 2011 : 103).

Biddit répond également à la volonté de modernisation du notariat par la digitalisation. Il s'agit avant tout d'une application « *orientée client* » qui colle parfaitement avec la « *managérialisation* » des services juridiques que nous avons décrite. Biddit est un « *produit* » visant à conquérir de nouvelles parts de marché pour le notariat. Pour ce faire, la Fednot a misé sur les forces du notaire (sa position de personne de confiance) et sur les attentes des clients (accessibilité, transparence, simplicité, etc.). Biddit est illustratif de la volonté de la Fednot de créer des nouveaux « *business models* » et de renforcer

la position du notaire sur les segments de marché où le notaire n'a pas de monopole. Comme l'énonce Proulx (2005 : 17) en s'appuyant sur les travaux de Stourdézé (1987) et Winer (2002), « la conception et l'usage d'un objet technique sont porteurs de valeurs politiques et morales ». C'est ainsi que Biddit est représentatif de l'accord passé entre l'état et les notaires (via la Fednot) de moderniser et digitaliser le notariat au profit des usagers devenus clients.

Biddit est le fruit d'un long processus de développement, d'abord au sein de la fédération, puis en concertation avec les notaires. Après le développement en interne, certains notaires (ambassadeurs) ont réalisé des « *ventes pilotes* » qui ont permis de tester l'application en même temps que de l'adapter. Ce processus d'adaptation continue est illustratif de la manière dont fonctionne la Fednot, à savoir un fonctionnement proche de celui d'une PME qui élabore et conceptualise des « *produits* », les teste et les adapte avant de les lancer à plus grande échelle. Nous avons déjà mentionné l'échec du premier projet de vente en ligne, *Notaclic*, que les notaires imputent à la complexité juridique de l'application. Proulx (2005) suggère dans son modèle que l'usage actuel d'une technologie est le fruit d'une histoire et aussi d'un contexte (politique, culturel, etc.). Si Biddit a été adapté afin d'être plus clair et de mieux répondre aux attentes des « *clients* », les raisons du succès de l'application se trouvent peut-être aussi du côté du contexte. Les citoyens n'étaient peut-être simplement pas « *prêts* » il y a quelques années à enchérir en ligne. *Notaclic* est peut-être aussi arrivé trop tôt alors que Biddit arrive à un moment où l'achat en ligne se généralise (Rougès, Poulin & Montreuil, 2016).

Dubey met en avant les « discontinuités » qu'introduisent les nouvelles technologies avec l'« expérience sensible ». Selon lui, ces discontinuités créent des situations ambiguës ou « les opérateurs peinent à mettre en œuvre leur savoir-faire » (Dubey, 2018 : 77). Cette difficulté pèse également sur le notariat où l'on observe de nombreux freins à l'utilisation de Biddit. Nous avons constaté que ces freins sont de différentes natures. S'il existe bien un frein lié à l'expertise technique et à la non-maîtrise de l'outil informatique, la réticence peut aussi être attribuée à la *position* « *relativement conservatrice* » de la profession qui ne voit pas toujours le changement d'un bon œil. Un autre facteur expliquant la non-utilisation de Biddit est le manque de temps souvent mis en avant par les notaires.

Comme Bobillier-Chaumon (2003 : 188) le fait remarquer dans une étude empirique, « il est intéressant de montrer à quel point les 'mutations techniques' pouvaient entrer en résonance avec différentes dimensions (collectives, cognitives et socio-organisationnelles) de l'activité professionnelle ; notamment, en jouant sur les marges de manœuvre des acteurs (par des systèmes prescriptifs, flexibles ou discrétionnaires) ; [...] en introduisant l'immatériel et le relationnel au cœur de l'activité et, enfin, en intensifiant [...] la charge mentale des utilisateurs ». Cet extrait permet de conclure notre analyse en disant que Biddit est plus qu'une application de vente aux enchères électroniques. L'application est le symbole du renouveau du notariat en étant une des premières à vraiment faire réagir la presse et les citoyens à la modernisation du notariat. Biddit devient un nouvel intermédiaire entre le citoyen et le notaire qui s'efface au profit de l'application. Les notaires, en s'imposant Biddit, contribuent à redéfinir leur identité de « *notaires modernes* ». En même temps, Biddit s'impose aussi au notaire en les forçant à modifier certaines de leurs activités.

QUATRIÈME PARTIE : DISCUSSION

Section 1 - Interprétation des résultats

Notre recherche a permis de mettre en lumière la profession de notaire. Nous espérons que notre travail aura permis de dresser un portrait fiable du notariat en 2019. Notre ambition ne se limitant pas à réaliser une autopsie de la profession, nous nous sommes penché sur le phénomène de modernisation de la justice qui a influencé le notariat dès 1999 et qui s'exprime aujourd'hui principalement par une forte digitalisation des activités. Nous avons montré que cette digitalisation *intéresse* les principaux acteurs du notariat de différentes manières. Nous avons également illustré comment la Fednot a su profiter de cette modernisation pour occuper une place toujours plus centrale dans l'*arène globale* du notariat. Nous avons également mis à jour le processus d'*intéressement* puis d'*enrôlement* des notaires qui est toujours en cours aujourd'hui (Callon, 1986).

Dans l'*arène locale*, nous nous sommes également penché sur la position ambiguë du notaire, qui se situe entre le fonctionnaire public et l'entrepreneur. Nous avons constaté que cette dualité de positionnement est bénéfique pour l'ensemble des acteurs du notariat. Nous avons également mis à plat les promesses de la digitalisation véhiculées par les notaires. Si les notaires sont très enthousiastes concernant l'automatisation des tâches répétitives et administratives, il nous semble essentiel de préciser que les nouveaux outils digitaux prennent place dans un contexte de pratiques et qu'ils ne transforment pas *de facto* les activités des notaires. Nous avons suggéré d'aller voir du côté de leurs usages afin de comprendre comment ces nouveaux outils modifient réellement les activités et contribuent à redéfinir l'identité même des notaires (Jouet, 2000 et Proulx, 2005). C'est ainsi qu'une application comme Biddit ne permet pas seulement de réaliser des ventes aux enchères en ligne, mais se pose en véritable bascule symbolique pour les notaires qui peinent à s'identifier dans le mouvement de digitalisation de la profession. En *s'imposant* Biddit, les notaires font un pas vers la digitalisation et se persuadent eux-mêmes de la nécessité de « *digitaliser le notariat* ». La *mobilisation* réalisée par la Fednot contribue également à renforcer cette identification à la digitalisation.

À plusieurs reprises, nous avons effectué des comparaisons entre notaires et avocats. Si les deux professions ont des points communs, nous avons insisté sur leurs différences dans notre partie descriptive. Face à la digitalisation, il y a de nombreuses similitudes entre les notaires et les avocats, en ce compris le rôle joué par leurs organisations professionnelles. Dans un article visant à analyser le rôle des ordres des avocats dans un contexte de modernisation de la justice belge, Dubois, Mansvelt et Delvenne (2019) ont montré comment les ordres adoptent une triple posture entrepreneuriale face à la digitalisation. Les ordres des avocats se posent en *entrepreneurs politiques* (en collaborant avec l'état dans sa volonté de moderniser les institutions juridiques), *moraux* (en mobilisant leurs adhérents et plus largement l'institution judiciaire) et *financiers* (en consacrant leurs ressources à cette digitalisation). La comparaison est évidente avec la Fednot à quelques différences près.

La Fednot a opté pour une « *stratégie digitale* » avant même la volonté politique de moderniser la Justice belge. En ce sens, la Fednot fait figure de « *précurseur* » puisqu'elle devance les besoins de

l'état. La Fednot dispose de ressources beaucoup plus conséquentes que les ordres des avocats (essentiellement humaines et financières), ce qui lui permet de mener des grands projets de manière autonome. Si on reprend les termes de Dubois, Mansvelt et Delvenne (2019), on peut avancer que la Fednot développe une 4^{ème} posture que l'on pourrait qualifier d'*entrepreneur idéologique* (en plus d'être un entrepreneur *politique, financier et moral*) puisqu'elle dépasse les attentes et la volonté de digitalisation de l'état. La Fednot a une vision de ce que sera le « *notariat de demain* » et développe des nouveaux outils en accord avec cette vision et qui ont pour objectif de diversifier les activités des notaires. C'est ainsi qu'elle fonctionne comme une PME et même presque comme une *start-up* innovante qui contribue à façonner le futur de la profession et qui permet d'affirmer sa stratégie digitale et la volonté de « *positionner le notariat dans son temps* ». Un projet comme Biddit par exemple ne répond pas à une demande de l'état, mais est une initiative qui vise à diversifier les activités des notaires en même temps que de les moderniser. En plus de se poser en acteur central, elle se pose également en « *locomotive* » de la digitalisation grâce au développement d'outils innovants.

Section 2 - Et pour les notaires...

Même s'il n'est pas question de faire des recommandations aux notaires, il nous semble important de faire quelques remarques que notre position neutre et extérieure au notariat nous a permis d'établir lors de la réalisation de ce travail. La première concerne l'homogénéité de la profession. Notre interprétation a montré que le digital mettait cette homogénéité en danger mais était aussi un catalyseur potentiel de réunification de la profession. Nous avons observé de grands décalages entre les études. Or, tous les travaux sur le notariat que nous avons consultés suggèrent que l'homogénéité de la profession a toujours été une de ses plus grandes forces dans les périodes de changement. Un notariat évoluant « à deux vitesses » serait nuisible pour la profession. Le travail de communication et d'*enrôlement* (Callon, 1986) de la fédération mérite d'être poursuivi non pas parce que le digital est la solution optimale à tous les problèmes, mais parce que le notariat souffrirait d'un conflit ou de décalages en interne.

La seconde remarque concerne la question de la confiance. Nous l'avons vu, la position de personne de confiance du notaire va de plus en plus se jouer sur des applications intermédiaires entre le notaire et le citoyen et il est essentiel qu'elles respectent les valeurs de base du notariat pour maintenir cette confiance, à savoir l'impartialité, l'indépendance, la discipline et la protection du citoyen. Il est crucial que la transparence reste au centre de leurs pratiques, même si elles sont maintenant réalisées au travers outils digitaux.

Notre troisième remarque concerne le rôle social du notaire. S'il est clair que la Fednot pousse le notariat vers une forme plus entrepreneuriale, en se comportant elle-même comme une PME prônant l'innovation, le notaire doit rester proche du citoyen. La proximité, le conseil gratuit et le rôle social du notaire sont plus que la contrepartie à son statut « privilégié » d'officier de l'état, ils représentent l'argument le plus vital pour la survie du notariat. Comme le dit Moysan-Louazel dans un article sur la libéralisation des professions d'avocat et d'expert-comptable (2011 : 93), « la justification de l'existence de monopoles se fonde sur la reconnaissance de l'utilité sociale et de la compétence reliée à des

besoins identifiés et sur le besoin de sécuriser les relations économiques et juridiques (ou d'assurer l'intérêt général) ». Les notaires ne doivent pas perdre de vue ces missions de base, sans quoi leur monopole sera inévitablement remis en question.

Si la digitalisation pousse le notaire vers plus de « managérialisation », il ne doit pas perdre de vue son rôle social. Moysan-Louazel ne dit pas autre chose : « trois types de défaillances du marché justifient les réglementations spécifiques : l'asymétrie d'information, l'existence d'externalités et la contribution à l'intérêt général et à une mission de service public » (2011 : 106). Tant que le notaire contribuera à l'intérêt général, il a une bonne chance de conserver sa position. Il est important que même avec la digitalisation, les notaires continuent de respecter leur déontologie et leur « *rôle social, humain et leur rôle d'huile dans les engrenages de la société* » (Notaire francophone, janvier 2019).

Section 3 - Limites et pistes de recherches

Nos interprétations se limitent aux perspectives de deux types d'acteurs du notariat que nous avons rencontré lors de notre travail de terrain : des notaires (principalement) et des employés de la Fednot. Si nos échanges avec ces acteurs nous ont permis de mettre en lumière plusieurs phénomènes que nous détaillons dans la partie précédente, nous n'avons pas pu rencontrer l'ensemble des acteurs du notariat. Nous ne nous sommes pas du tout attardé sur la perception que les citoyens ont des notaires. Il serait intéressant d'interroger les usagers des services des notaires afin de voir comment ils les perçoivent. Nous avons abordé l'image des notaires, mais seulement en partant du discours des notaires et pas du point de vue des usagers de ces services. Ces personnes se sentent-elles d'ailleurs clients du notaire ou plutôt usagers d'un service public ?

Un autre point que nous avons peu abordé est celui du rapport entre les notaires et leurs collaborateurs. Ayant été en contact uniquement avec des notaires, nous nous sommes peu attardé sur leurs collaborateurs. Nous avons vu que les nouvelles technologies influencent fortement le travail dans les études et que les collaborateurs des notaires sont souvent en première ligne pour l'utilisation des nouveaux outils. Certaines activités changent complètement pour les collaborateurs des notaires (c'est le cas par exemple de l'encodage). Il serait intéressant dans de futures recherches d'aller à leur rencontre et de voir comment l'eRegistration ou encore Biddit ont modifié leur manière de travailler.

Une autre question que nous avons effleurée sans l'analyser en profondeur est la redistribution du pouvoir dans la relation entre le notaire et son « *client* ». Nous l'avons vu, l'utilisation massive de nouvelles technologies implique une simplification de certaines notions juridiques pour les rendre accessibles aux citoyens. Outre la complexité juridique liée à ces simplifications, elles représentent un véritable défi pour les notaires et autres professionnels du droit. Le citoyen dispose de plus en plus d'informations juridiques simplifiées, qu'il est en mesure de comprendre et donc aussi de mettre en doute. Les notaires nous l'ont dit, cette prise de pouvoir du « *client* » implique un niveau de compétence très élevé. La spécialisation des notaires est pointée par certains comme solution, mais est exclue par d'autres puisqu'elle renierait l'essence de l'activité du notaire : être un juriste polyvalent de proximité pour les citoyens.

Enfin, nous avons interprété nos constats empiriques à l'aide de modèles sociologiques principalement interactionnistes. Nous souhaitons en effet nous concentrer sur les usages des notaires et analyser la digitalisation dans sa dynamique. Une analyse plus historique de la profession aurait pu être opportune pour comprendre les résistances et autres craintes des notaires face à la modernisation de la profession. Nous pensons que cette contribution peut servir de point de départ pour toute une série d'études empiriques sur le notariat. Des études comparatives entre le notariat et d'autres professions juridiques pourraient s'avérer très intéressantes pour analyser et comparer les différentes stratégies adoptées pour répondre à la digitalisation.

Notre travail a permis de rendre compte de certaines stratégies que les notaires mettent en place pour maintenir et moderniser leur légitimité dans l'organigramme juridique belge. Si la légitimité est une des questions urgentes des notaires dans un monde qui devient de plus en plus digital, les questions de la « modernisation de la confiance » ou encore de la « modernisation de la transparence » nous semblent également essentielles à approfondir dans de futures recherches sur le notariat.

CONCLUSIONS

En partant d'une description empirique minutieuse des contextes de travail des acteurs du notariat, nous nous sommes attelé à présenter le phénomène de modernisation de la Justice belge, qui répond à des impératifs d'efficience et de qualité. Ce phénomène de modernisation s'incarne en grande partie par la volonté de digitaliser de nombreux services juridiques. Nous avons souhaité comprendre comment ce phénomène influence les notaires, en étudiant leurs usages et les stratégies qu'ils mettent en place. Pour ce faire, nous avons centré notre analyse sur deux outils représentatifs du phénomène de modernisation et de digitalisation du notariat : l'eRegistration et Biddit.

Pour faciliter notre interprétation, nous avons séparé le notariat en deux *arènes* : l'arène globale (celle de la Fednot dans ses rapports avec l'état et les études notariales) et l'arène locale (celle des notaires et leur étude dans leur rapport avec l'administration et leurs clients). Dans l'*arène globale*, nous avons montré comment le phénomène de modernisation du notariat est progressivement devenu la priorité de tous les acteurs et comment la Fednot, particulièrement *intéressée* par la modernisation, joue le rôle d'acteur central en initiant la digitalisation de nombreuses activités des notaires. La Fednot va jusqu'à se présenter comme un acteur « précurseur », en avance sur les autres organisations professionnelles du droit. Ceci n'est pas étranger au rôle d'*entrepreneur idéologique* qu'elle joue : en adoptant un fonctionnement proche d'une entreprise privée, elle développe des outils qui dépassent les attentes de modernisation de l'administration et qui contribuent à diversifier les activités notariales. La Fednot prend à cœur son rôle d'initiatrice de la digitalisation en *mobilisant* les notaires et les autres acteurs.

Au niveau de l'*arène locale*, nous avons montré comment les notaires ont intégré la nécessité de digitaliser leur profession. Avec l'eRegistration, nous avons illustré comment un projet imposé (par l'administration via la Fednot) aux notaires modifie leurs usages. Influencés par le discours pro-digital de la Fednot et par l'imposition de certains outils (eRegistration), les notaires n'ont pas d'autres choix que de coopérer et d'accepter la digitalisation. Ils sont conscients que l'enjeu est politique et que la survie de leur profession en dépend. Ils voient également dans le digital l'opportunité de redorer leur image et d'être des professionnels plus attractifs aux yeux des citoyens. C'est ainsi que les notaires s'imposent l'utilisation d'outils comme Biddit, car cette digitalisation devient une véritable opportunité pour eux et *un point de passage obligé* pour construire l'avenir de la profession. Cela contribue à redéfinir leur identité. Ils se présentent comme des professionnels « *en avance* », « *modernes* » et « *digitalisés* », alors même que leurs avis personnels sont mitigés vis-à-vis des nouvelles technologies et de leur utilité au quotidien.

La Fednot, alliée aux notaires les plus investis dans la digitalisation (les ambassadeurs), se positionne en moteur de la digitalisation. Elle mobilise l'ensemble des acteurs du notariat en faisant de sa stratégie digitale l'objectif prioritaire du notariat. Ce faisant, elle renforce la place des études notariales dans l'organigramme juridique belge et elle conforte sa propre position d'organisation professionnelle initiatrice du changement. La nécessité de digitaliser le notariat est devenue une réelle opportunité pour les notaires et leur fédération ainsi qu'un instrument de leur survie.

« Le notariat doit aujourd'hui se réinventer parce que le métier que nous faisons et ce que nous vendons aujourd'hui n'existera plus demain »

(Notaire francophone, janvier 2019)

RÉFÉRENCES

- AKRICH Madeleine, 1987, « Comment décrire les objets techniques ? », *Techniques et culture*, no. 9, pp. 49-64.
- ALSÈNE Eric, 1990, « Les impacts de la technologie sur l'organisation », *Sociologie du travail*, no. 3, Vol. 32, pp. 321-337.
- ALVESSON Mats & KARREMAN Dan, 2000, « Varieties of discourse: On the study of organizations through discourse analysis », *Human relations*, no. 9, vol. 53, pp. 1125-1149.
- BLAIS Mireille & MARTINEAU Stéphane, 2006, « L'analyse inductive générale : Description d'une démarche visant à donner un sens à des données brutes », *Recherches Qualitatives*, no. 2, vol. 26, pp. 1-18.
- BEAULNE Jacques, 2000, « La Reforme du Notariat en Belgique : Quelques Comparaisons Avec le Quebec », *Revue Notariat*, no. 102, pp. 319-389
- BENICHOU Michel (dir.), 2017, *Innovation and Future of the Legal Profession in Europe - L'innovation et L'avenir de La Profession D'avocat en Europe*, Bruylant, Bruxelles.
- BERTAUX DANIEL & DE SINGLY François, 2010, *Le récit de vie*, 3ièm^e édition, Armand Colin, Paris (Coll. L'Enquête et ses méthodes).
- BESSY Christian, 2016, « Organisation des cabinets d'avocats et marchés des services juridiques », *Revue d'économie industrielle*, no. 3, vol. 155, pp. 41-69.
- BOBILLIER-CHAUMON Marc-Eric, 2003, « Évolutions techniques et mutations du travail : émergence de nouveaux modèles d'activité », *Le travail humain*, no. 2, vol. 66, pp.161-192.
- BOBILLIER-CHAUMON Marc-Eric & DUBOIS Michel, 2009, « L'acceptabilité des technologies : bilans et nouvelles perspectives », *Le travail humain*, no. 4, vol. 72, pp. 305-310.
- BOTSMAN Rachel, 2015, « The changing rules of trust in the digital age », *Harvard business review*, consulté le 25/04/2019 sur <https://hbr.org/2015/10/the-changing-rules-of-trust-in-the-digital-age>.
- BOURASSIN Manuella, DAUCHEZ Corine & PICHARD Marc, 2018, « Le cyber-notaire au cœur de la République numérique », *La Semaine Juridique Notariale et Immobilière, LexisNexis*, Act. 530, pp. 20-21.
- CALLON Michel, 1986, « Éléments pour une sociologie de la traduction », *L'Année sociologique*, vol. 36, pp. 169-208.
- CANIVET Guy, 2017, « Les marchés du droit. Rapport introductif », *Revue internationale de droit économique*, no. 4, t. XXXI, pp. 9-33.

CAPPELLETTI Laurent & KHOUATRA Djamel, 2009, « L'implantation d'un système de contrôle de gestion au sein d'entreprises libérales : cas des offices de notaires », *Comptabilité - Contrôle - Audit*, no. 1, vol. 15, pp. 79-103.

CROZIER Michel & FRIEDBERG Erhard, 1977, *L'acteur et le système. Les contraintes de l'action collective*, Éditions du Seuil, Paris.

DAMBLY Philippe, 2018, « Les professions de services juridiques au risque des legaltechs et regtechs », *Wolters Kluwer - Revue Luxembourgeoise Finance, Insurance, Fintechs & Insurtech*, no. 1, pp. 41- 72.

DARTIGUES Laurent, 2001, « La notion d'arène. Intérêts pour la recherche en anthropologie politique », *Archive ouverte en Science de l'Homme et de la Société*, Document de travail, [En ligne] <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00634920>, Consulté le 25 juillet 2019.

DAUCHEZ Corine, 2016, « Le collaborateur du notaire, acteur du nouvel ordre économique notarial », *Archive ouverte en Science de l'Homme et de la Société*, Document de travail, [En ligne] <https://hal-univ-paris10.archives-ouvertes.fr/hal-01459325/document>, consulté le 20 juin 2019.

DE CHEZELLES Gilles, 2006, *La dématérialisation des échanges*, Lavoisier, Paris, (Coll. Management Et Informatique).

DUBEY Gérard, 2018, « Grandeur et misère de l'humain augmenté. Le cas du pilote sans avion », *L'Homme & la Société*, no. 2, vol. 207, pp. 75-97.

DUBOIS Christophe, MANSVELT Valérie & DELVENNE Pierre, 2019, « Entre nécessité et opportunité : la digitalisation de la justice belge par l'ordre des avocats », *Droit et société*, no. 3, vol.103.

DUMEZ Hervé, 2011, « L'Actor-Network-Theory (ANT) comme technologie de la description », *Le Li-bellio d'Aegis*, no. 4, vol. 7, pp. 27-38.

FAVEREAU Olivier, 2010, *Les Avocats Entre Ordre Professionnel Et Ordre Marchand : Rapport*, Lextenso, Paris, (Coll. Gazette Du Palais).

FICET Joël, 2011, « Trajectoires de réforme de la carte judiciaire et managérialisation de l'État. Analyse comparée des politiques de territorialisation de la Justice en France et en Belgique », *Revue internationale de politique comparée*, no. 4, vol. 18, pp. 91-118

FREIDSON Eliot, 2001, *Professionalism : The Third Logic*, Polity, Cambridge.

FRIEDBERG Erhard, 1988, *L'analyse sociologique des organisations*, Privat, Toulouse.

FRIEDBERG Erhard, 1992, « Les quatre dimensions de l'action organisée », *Revue française de sociologie*, no. 4, vol. 33, pp. 531-557.

GARAPON Antoine, 2017, « Les enjeux de la justice prédictive », *La Semaine Juridique*, no. 1 (janvier), pp. 46-52.

- HENROTTE Jean-François (dir.), 2010, *L'informatique, Internet Et Le Juriste : Cadre Légal Et Déontologique*, Anthemis, Liège, (Editions Du Jeune Barreau De Liège).
- HENRY Patrick & HOFSTRÖSSLER Patrick, 2018, « L'avenir de la profession d'avocat », Rapport au ministre Koen Geens, 654 p., consulté sur https://justice.belgium.be/sites/default/files/rapporttoekomstadvocatuurrapportavenirprofessiond_avocatfinal.pdf
- HILDEBRANDT Mireille, 2018, « Algorithmic regulation and the rule of law », *Philosophical Transactions of the Royal Society A: Mathematical, Physical and Engineering Sciences*, no. 2128, vol. 376, pp. 1-11
- JOUËT Josiane, 2000, « Retour critique sur la sociologie des usages », *Réseaux*, no. 100, vol. 18 (Communiquer à l'ère des réseaux), pp. 487-521.
- KEELER John T. S., 1990, « E.N. Suleiman : Les notaires. Les pouvoirs d'une corporation [compte-rendu] », *Revue française de science politique*, no. 1, vol. 40, pp 134-137.
- KNIGHTS David, NOBLE Faith, VURDUBAKIS Theodore & WILLMOTT Hugh, 2001, « Chasing Shadows : Control, Virtuality and the Production of Trust », *Organization Studies*, no. 2, vol. 22, pp. 311-336
- LATOUR Bruno, 2005, *Reassembling the Social: An Introduction to Actor-network-theory*, Oxford University Press, Oxford.
- LEJEUNE Christophe, 2014, *Manuel d'analyse qualitative. Analyser sans compter ni classer*, De Boeck, Louvain-la-Neuve (Méthodes en sciences humaines).
- MEHRABIAN Albert, FERRIS Susan R., 1967, « Inference of attitudes from nonverbal communication in two channels », *Journal of consulting psychology*, no. 3, vol. 31, pp. 248-252.
- MINTZBERG Henry, 2003, *Le pouvoir dans les organisations*, Editions Eyrolles, Paris.
- MOUGENOT Dominique & VANDERSCHUREN Justin, 2017, « Procédure civile : 2017, année électronique ? », *Journal des tribunaux*, no. 6692, p. 415.
- MOYSAN-LOUAZEL Anne, 2011, « Les professions libérales réglementées, le marché et la concurrence - Le cas des experts-comptables et des avocats », *Comptabilité - Contrôle - Audit*, no. 2, t. 17, pp. 89-111.
- MUHLMANN David, 2001, « Des nouvelles technologies à l'image des vieilles organisations », *Sociologie du Travail*, no. 3, vol.43, pp.327-347.
- NEUVILLE Jean-Philippe, 1997, « La stratégie de la confiance : le partenariat industriel observé depuis le fournisseur », *Sociologie du travail*, n° 3, vol.39, pp. 297-319
- NICAISE Pierre & VAN SINAY Thierry, 2018, *Rapport à l'attention du ministre de la Justice Koen Geens : Un avenir pour les professions juridiques – Le notariat*, Rapport au ministre Koen Geens, 240 p., consulté sur <https://justice.belgium.be/fr>.

PARVIAINEN Päivi, TIHINEN Maarit, KÄÄRIÄINEN Jukka & TEPPOLA Susanna, 2017, « Tackling the digitalization challenge: How to benefit from digitalization in practice », *International Journal of Information Systems and Project Management*, no. 1, vol. 5, pp. 63-77.

PAULIAT Hélène, NÉGRON Éric & BERTHIER Laurent, 2017, *Gens De Justice Au XXI^e Siècle : Actes De Colloque Organisé à Limoges Le 18 mars 2016*, Pulim, Limoges, (Coll. Entretiens D'Aguesseau).

PROULX Serge, 2005, « Penser les usages des TIC aujourd'hui : enjeux, modèles, tendances » in VIEIRA Lise et PINÈDE Nathalie, *Enjeux et usages des TIC : aspects sociaux et culturels*, to. 1, Presses universitaires de Bordeaux, Bordeaux, pp. 7-20.

QUIVY Raymond & VAN CAMPENHOUDT Luc, 2017, *Manuel de recherche en sciences sociales*, 5^{ième} édition, Dunod, Paris (coll. Psycho Sup).

RORIVE Brigitte, 2003, « E-projet : la conduite du changement par la traduction », *Editions ANACT*, [Sous la direction d'Odile Rocher].

ROUGÈS Jean-François, POULIN Diane & MONTREUIL Benoit, 2016, « Comment trois organisations ont géré l'innovation de leur modèle d'affaires autour de la mobilité et du e-commerce », *Logistique & Management*, no. 3-4, vol. 34, pp. 171-178.

SABBE Hilde & HUYSE Luc, 1999, *Les Métiers Du Droit*, CRISP (Centre De Recherche Et D'information Socio-politiques), Bruxelles, [traduction française de Serge Govaert].

VAN BOXTAEL Jean-Louis & FONTEYN Jean, 2014, « le combat des notaires - Libre dialogue à vingt-cinq années de distance », *Annales de droit de Louvain*, no. 4, vol.74, pp. 503-517.

VIGOUR Cécile, 2006, « Justice : l'introduction d'une rationalité managériale comme euphémisation des enjeux politiques », *Droit et société*, no. 2, vol. 63-64, pp. 425-455.

VIGOUR Cécile, 2008, « Politiques et magistrats face aux réformes de la justice en Belgique, France et Italie », *Revue française d'administration publique*, no. 1, vol. 125, pp. 21-31.

WALSH Isabelle & RENAUD Alexandre, 2010, « La théorie de la traduction revisitée ou la conduite du changement traduit. Application à un cas de fusion-acquisition nécessitant un changement de Système d'Information », *Management & Avenir*, no. 9, vol. 39, pp. 283-302.

WICKERS Thierry, 2014, *La Grande Transformation Des Avocats*, Dalloz, Paris.

ANNEXES

Annexe n° 1 : Tableau des entretiens

Annexe n° 2 : Tableau des observations

Annexe n° 3 : Évolution du nombre de notaires entre 2001 et 2017

Annexe n° 4 : Évolution du nombre de collaborateurs entre 1999 et 2017

Annexe n° 5 : Évolution du nombre d'associations de notaires entre 1999 et 2018

Annexe n° 1 : Tableau des entretiens

Qui ?	Quand ?	Ville /campagne /Fednot ?	Nombre de personnes dans l'étude (Nombre de notaires)	Année de nomination	Homme/ femme	N° entretien
Notaire francophone	17/12/2018	Ville	10 (2 notaires)	2000	Homme	N° 1
Notaire francophone	07/01/2019	Campagne	16 (3 notaires)	1993	Homme	N° 2
Notaire francophone	07/01/2019	Campagne	16 (3 notaires)	2012	Femme	N° 3
Notaire francophone	21/01/2019	Ville	20 (3 notaires)	1998	Homme	N° 4
Employée fédération	23/01/2019	Fednot - ICT (Bruxelles)	/	/	Femme	N° 5
Employé fédération	31/01/2019	Fednot - ICT (Bruxelles)	/	/	Homme	N° 6
Notaire francophone	01/02/2019	Campagne	7 (2 notaires)	2018	Femme	N° 7
Notaire néerlandophone	07/02/2019	Ville	20 (3 notaires)	1998	Homme	N° 8
Notaire francophone	20/02/2019	Campagne	2 (augmentation progressive)	1977 (retraité)	Homme	N° 9
Notaire francophone	21/03/2019	Campagne	5 (2 notaires)	2017	Homme	N° 10
Notaire francophone	25/03/2019	Campagne	9 (1 notaire)	2013	Homme	N° 11
Notaire francophone	27/03/2019	Ville	7 (2 notaires)	2000	Homme	N° 12
Employé fédération	27/03/2019	Fednot - central (Bruxelles)	/	/	Homme	N° 13
Notaire francophone	04/04/2019	Ville	4 (1 notaire)	2016	Femme	N° 14

Annexe n° 2 : Tableau des observations

Objectif/Thème	Quand ?	Ou ?	Personnes présentes
Visite étude + présentation de différents outils informatiques (e-registration, Biddit, etc.)	17/12/2018	Dans une étude notariale à Liège	2 notaires associés et leur équipe
« World café » animé par un notaire ambassadeur sur l'application Biddit	07/01/2019	Maison des notaires de Liège	8 notaires de la province de Liège et 4 collaborateurs
Visite du département ITC de la fédération + réunion « ambassadeur » concernant Biddit et sa promotion	23/01/2019	Fednot (Bâtiment dédié au département ICT)	10 notaires ambassadeurs (1 FR et 9 NL) + 2 informaticiens + 2 « product manager »
Visite du bâtiment central de la fédération et des bureaux de la direction du conseil francophone	27/03/2019	Fednot (Bâtiment central)	Rencontre de différentes personnes actives à la fédération

Annexe n° 3 : Évolution du nombre de notaires entre 2001 et 2017



Figure 1 : Issue de Nicaise & Van Sinay, 2018 : 45

Annexe n° 4 : Évolution du nombre de collaborateurs entre 1999 et 2017

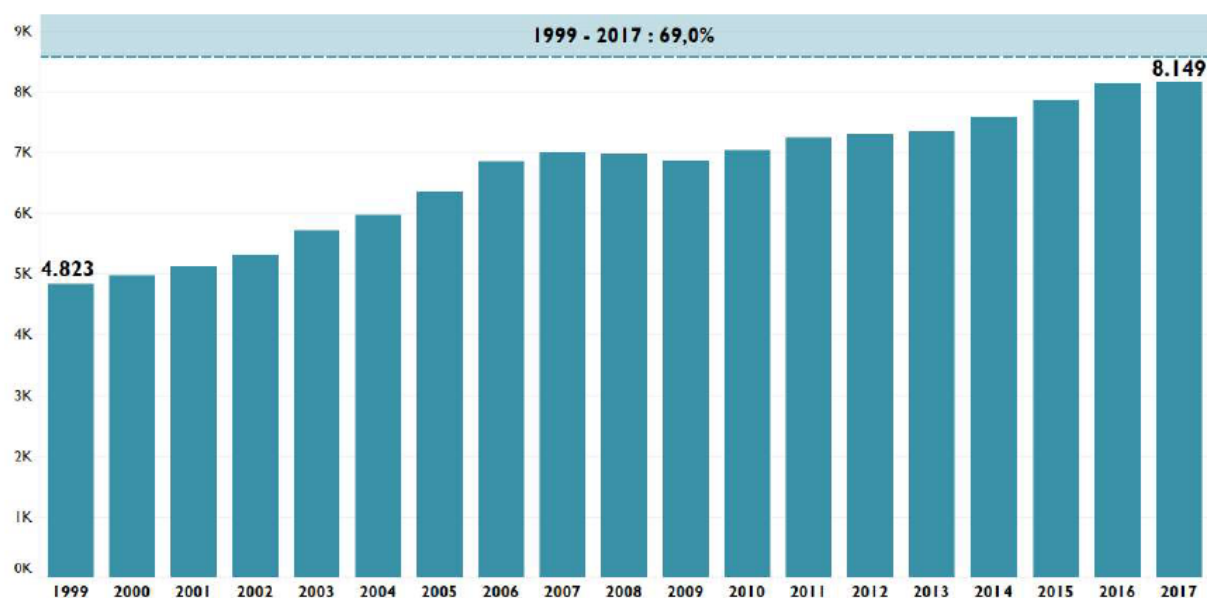


Figure 2 : Issue de Nicaise & Van Sinay, 2018 : 46

Annexe n° 5 : Évolution du nombre d'associations de notaires entre 1999 et 2018

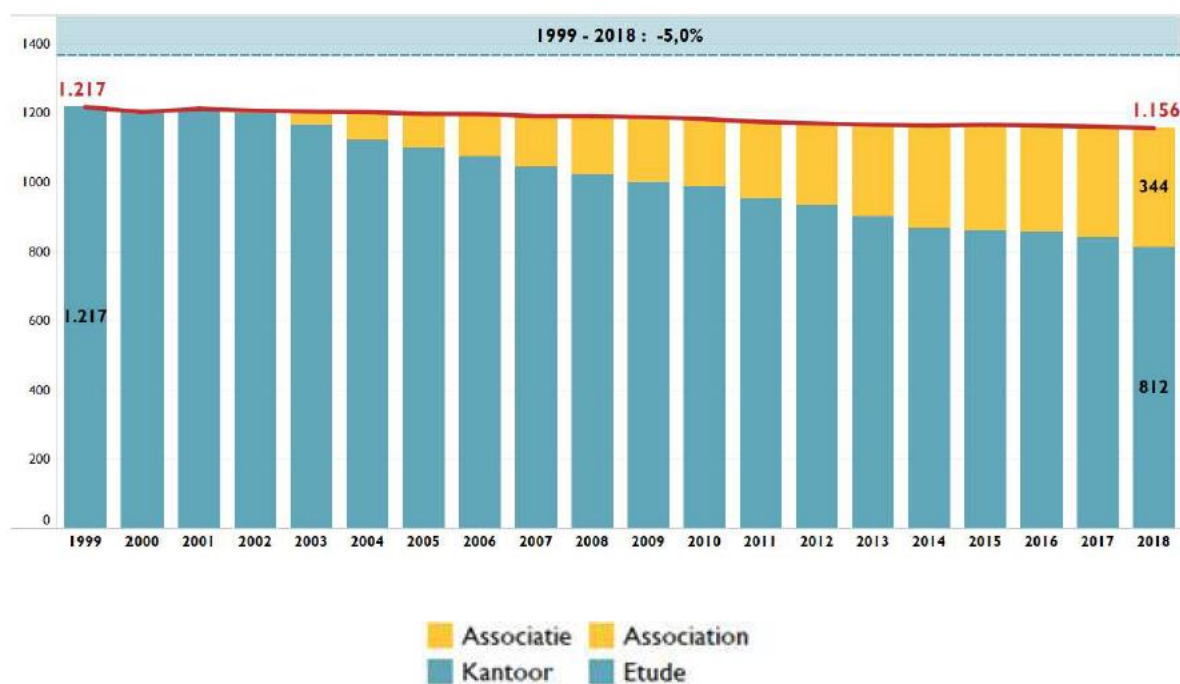


Figure 3 : Issue de Nicaise & Van Sinay, 2018 : 48