

Aujourd'hui, le notariat du futur

At Notarial Offices the Future is Now

Nouveaux outils, procédures innovantes... à l'heure du numérique, les notaires révolutionnent leur activité. Le point avec M^e Meurot, président de la Chambre des Notaires des Alpes-Maritimes.

In this digital age, notaires are revolutionizing their business activity with new tools and innovative procedures.

M^e Meurot, president of the Alpes-Maritimes Chambre des Notaires, fills us in.



Le notariat de demain sera-t-il hi-tech ?

Il l'est déjà. Parmi les professions du droit et du chiffre, nous sommes les plus avancés en matière de nouvelles technologies. Nous avons pris ce virage depuis plusieurs années avec la mise en place de procédures numériques que nous améliorons au fur et à mesure. Nous sommes très loin de l'image poussiéreuse du notariat.

Justement, qu'apportent les outils numériques à la relation client ?

Plus de réactivité, un accompagnement plus efficient et une fidélisation plus aboutie. La prise de rendez-vous, les notifications, l'information dossier... peuvent se faire de façon dématérialisée.

Via son dossier numérique, le client suit le déroulé des demandes administratives, les dates de réception des documents... Depuis 5 ans, la signature électronique des actes sur tablette s'est également développée. Très utile aussi, la procuration avec signature numérique qualifiée : elle permet aux notaires de poursuivre leur activité à distance avec leurs clients, même en période de confinement. Et jusqu'en août, nous avons expérimenté l'acte avec comparution à distance par visioconférence et signature numérique. Cette mesure d'exception, autorisée par l'État suite à la crise sanitaire, sera réactivée l'an prochain dans une version perfectionnée.

Ces procédures notariales numériques sont-elles bien sécurisées ?

Elles se sont déployées avec des gages de sécurité importants et un encadrement législatif adapté. Le cryptage de nos systèmes informatiques garantit la confidentialité des échanges. Et les actes dématérialisés, que nous devons conserver 75 ans, sont stockés à la fois sur notre serveur et dans trois centres en France, tenus secrets.

Comment vos clients perçoivent-ils ce déploiement de technologies dans les études ?

Il les surprend et modernise l'image traditionnelle qu'ils ont du notariat. Ils apprécient la plus grande rapidité d'exécution des actes, les échanges plus fluides avec le notaire. En fait, ces outils numériques ne déshumanisent pas la relation. Au contraire, ils libèrent du temps et de l'attention pour la discussion de fond, le conseil au client.

Will the notarial office of tomorrow be hi-tech?

It already is! Of all professions dealing with laws and figures, we are the most advanced in terms of use of new technologies. We started down this path several years ago, setting up digital procedures that we continue to improve today.

How do digital tools improve your customer relations?

They make us more reactive, more efficient in providing support, and thus help us retain customers. Appointments can be made, notifications sent out, information integrated in a dossier, etc., in digital form. Customers can follow the progress of their requests, see when documents are received, etc. Over the past five years, notarial offices have also begun using tablets to sign documents electronically. Another useful tool is the proxy with qualified electronic signature: it allows notaires to continue working remotely with customers, even during lock-downs. Until August, we even experimented with remote appearance by videoconference and electronic signature of deeds, an exceptional measure authorised as a result of the health crisis. An improved version of this tool will be introduced next year.

How have customers reacted to the increased use of new technologies in notarial offices?

It surprises them and changes the image they have of a traditional notarial office. They appreciate the rapid processing of documents and new fluidity of communication with their notaire. People often fear digital tools will dehumanise relationships; in fact they free up time and attention that the notaire can devote to discussing issues and giving advice.

