

Sophie Jonval : « La digitalisation ne peut pas remplacer l'humain ! »

Publié le 08/11/2021 - mis à jour le 08/11/2021 à 10H40



Propos recueillis par
Delphine Bauer
journaliste



Sophie Jonval

présidente du
Conseil national des
greffiers des tribunaux
de commerce

Le 30 septembre dernier se tenait le 133e Congrès du Conseil national des greffiers des tribunaux de commerce (CNGTC). Alors, après un an et demi de crise sanitaire, comment se porte la profession ? Quels sont les enjeux de cette année d'échéance présidentielle ? Sophie Jonval, présidente du CNGTC, revient pour Actu-juridique sur ses priorités, l'état de la profession et les perspectives d'évolution.

Actu-juridique : Après un an et demi de crise, dans quel état se trouve la profession de greffiers des tribunaux de commerce ?

Sophie Jonval : Comme le reste du monde, la France a été frappée par la crise. La justice n'y a pas échappé. Je me rappelle que le 17 mars 2020, ce fut la sidération. Nous, greffiers, sommes en charge d'une mission de service public. Nous assurons le fonctionnement des tribunaux de commerce, en tenant notamment le registre du commerce et des sociétés. Sur 141 sites, en métropole et en outre-mer, j'ai invité mes consœurs et confrères à fermer les accueils physiques pour protéger l'ensemble des 2 000 collaborateurs et 226 greffiers (dont 41 % de femmes) que comptent nos tribunaux.

Pour autant, la profession, familière de la digitalisation depuis une trentaine d'années, a élaboré un certain nombre d'outils numériques, qui ont pris le relais quasiment à 100 % après la fermeture physique des tribunaux. Infogreffe a fonctionné à plein régime, ainsi que le tribunal digital, portail de saisines en ligne de la juridiction commerciale, qui avait été inauguré le 10 avril 2019. Nous avons invité tous les justiciables qui souhaitaient faire des demandes au tribunal (référés, requêtes diverses pour demander des procédures de prévention ou des ouvertures de procédure) à avoir recours à la juridiction en ligne. Entre le 17 mars et le 11 mai, il y a eu 1 000 saisines en ligne !

L'une de nos priorités, dès les 17-18 mars, a été de définir la façon dont nous pourrions tenir des audiences à distance, ce qui a été possible dès l'obtention des ordonnances, le 25 mars, et grâce au logiciel sécurisé Tixéo. Nous avons ainsi pu maintenir le service public de la justice : le RCS a continué à fonctionner, les formalités ont été effectuées en ligne et les K-bis ont été adressés de façon dématérialisée.

Dès le 1er avril, les audiences ont commencé pour les procédures collectives, les plans de cession, car évidemment il y avait de nombreux dossiers en cours, avec des emplois à la clé à sauver. Nous avons eu 700 audiences sur les 141 tribunaux de commerce.

AJ : Que dire de votre capacité d'adaptation ? Était-ce rassurant de voir que vous aviez les moyens de réagir face à l'urgence ?

S.J. : L'avantage de notre profession, c'est que nous exerçons dans un cadre de profession réglementée. En tant qu'officier public et ministériel, nous avons une délégation de service public qui nous permet d'avoir le choix de nos matériels, de nos moyens humains. Ce qui nous permet de réagir très rapidement dans des situations d'urgence comme celle-ci, de prendre des décisions très rapidement, avec une certaine souplesse. Et nous nous sommes vite adaptés ! Tant mieux car nous avons été très sollicités par les greffiers dans leur greffe qui se posaient maintes questions... Il a donc fallu répondre à nos confrères sur le plan social. Au fur et à mesure, les ordonnances sont venues apporter des réponses juridiques à toutes ces interrogations. Mais les justiciables étaient perdus aussi et appelaient pour savoir ce qu'il en était de leur audience...

Confinement, re-confinement, déconfinement... Malgré tout cela, l'activité s'est maintenue au RCS. Normalement, en période de crise, nous voyons une augmentation des procédures collectives et une baisse des créations d'entreprises. Mais dans le cas de la crise liée au Covid, cela n'a pas été le cas. Nous avons vu une chute vraiment très importante des procédures, grâce aux mesures gouvernementales qui ont porté leurs fruits, mais nous avons vu aussi des gens qui ont continué d'entreprendre. De nouveaux secteurs ont émergé, notamment le commerce en ligne, le transport logistique, la livraison, la vente à emporter... tandis que des pans entiers de l'économie étaient à l'arrêt. Les gens ont créé ou transformé leur activité et nous avons été au rendez-vous pour leur donner les documents administratifs nécessaires. Pour bénéficier des aides, les chefs d'entreprise ont dû justifier de leur activité à l'aide de pièces justificatives, dont le K-bis. De nombreux téléchargements en ligne du Kbis ont donc été effectués, gratuitement, dans un espace sécurisé, pour les chefs d'entreprise.

AJ : Finalement, l'impact de la crise sur le paysage entrepreneurial est plus nuancé que ce que l'on aurait pu imaginer, non ?

S.J. : Selon les différents baromètres flash Covid que nous avons établis, oui. C'est assez surprenant, certaines régions et certains secteurs ont tiré leur épingle du jeu plus que d'autres. Par ailleurs, nous constatons que la création d'entreprises se maintient et que les procédures collectives sont toujours en baisse (on est à moins 42 % en octobre par rapport à octobre 2019). Mais cela s'explique, car le plan de relance prévoit un abandon progressif des aides, il y a une reprise de l'activité, la consommation est au rendez-vous, donc la sortie de crise prend la forme d'un atterrissage progressif. Et les prêts garantis par l'État (PGE) ne sont pas encore remboursables.

AJ : Peut-on s'attendre à un retour de bâton pour les entreprises ?

S.J. : A priori, non. Il y aura un retour à la normale prochainement, mais il n'y aura pas de mur des faillites comme on a pu le craindre. Les économistes sont unanimes, car il y a eu une bonne gestion de la crise. J'étais encore récemment à la réunion du comité de sortie de crise à Bercy – puisque nous sommes signataires du plan de relance –, qui compte des actions en fonction du secteur d'activité, de la taille de l'entreprise, un peu à la « carte ». Les aides sont arrêtées progressivement. Après il y a toutes ces entreprises maintenues la tête hors de l'eau lors de la crise, mais qui structurellement connaissaient déjà des difficultés. Nous assisterons peut-être à un léger effet de rattrapage, mais les économistes prévoient surtout qu'en 2022 on revienne à un niveau de 50 000 faillites par an, selon le cycle « normal » de la vie des entreprises.

AJ : Quelles sont les enseignements que vous avez tirés de cette crise ?

S.J. : Avant cette crise, nous étions dans un système de digitalisation des parcours et des procédures. Pendant, nous avons été obligés de faire du tout digital, même si un contact téléphonique était possible, bien sûr. Je pense que l'enseignement qu'on en tire, c'est que le contact humain et le maillage territorial est extrêmement important pour nous, compte tenu de la fracture numérique notamment. Nous pensons que les créations d'entreprises et les procédures collectives sont des sujets humainement très importants. Le contact est nécessaire avec l'entrepreneur. Avec cette crise, nous avons appris qu'il y a certaines choses qui peuvent très bien se dérouler à distance de matière dématérialisée, mais l'humain doit quand même rester au centre. Je prends l'exemple de la visioconférence. Nous avons beaucoup de suppositions, de théories sur la justice à distance – après tout, c'est un serpent de mer. Mais là, nous l'avons fait. Nous nous sommes rendus compte que dans certaines matières, ce n'était pas du tout adapté, comme pour les ouvertures de procédures. Dans ces cas-là, le chef d'entreprise se retrouve devant le tribunal, il amène son « bébé » avec lui, il a mis sa vie et ses économies dedans. Donc il a besoin d'être écouté par des gens qui sont aussi des chefs d'entreprise, qui sont également présents pour détecter une éventuelle forme de malaise psychologique (avec la présence de cellules APESA). Il faut voir les gens pour ressentir cela et trouver la bonne réponse judiciaire. Dans le cas contraire, c'est extrêmement frustrant de le dire « faites votre demande en ligne et on vous écrira ».

Il faut donc remettre l'humain au centre. L'outil digital doit être un facilitateur pour gagner du temps et fluidifier les liens entre la juridiction et le justiciable, pour envoyer des convocations par exemple, pour obtenir des évolutions de son affaire, avec les dates de renvoi, obtenir son Kbis en ligne, etc. C'est plus pratique. Mais il ne faut pas faire du digital pour les mauvaises raisons : pas pour des raisons budgétaires ou d'emplois. Cette expérience nous a appris à doser.

AJ : Que dire de cette fracture numérique ?

S.J. : Face à elle, nous promovons un maintien du maillage territorial, un maintien du nombre de tribunaux de commerce suffisant pour permettre une réponse adéquate, la présence sur place de tribunaux dans des territoires qui ne sont pas forcément couverts. L'implantation accrue en outre-mer (depuis 2019), où il n'y avait pas du tout de digital dans ces territoires qui sont parfois

difficiles d'accès, a été un succès. En effet, quand nous avons installé nos outils digitaux, cela a constitué un vrai avantage pour les entreprises.

AJ : Dans quel état d'esprit avez-vous tenu ce 133e congrès ? Était-il un peu particulier ?

S.J. : Tout d'abord, le grand point positif, c'est que nous étions très heureux de nous retrouver physiquement, avec les autorités et les institutions. Cette année, nous avons souhaité mettre en avant notre statut d'entrepreneur libéral du service public. Le ministre de la Justice a salué la mobilisation des greffiers, le maintien du service public et nos actions en matière de lutte anti-blanchiment. Et également, le consensus qu'on a eu dans le projet de loi Confiance actuellement porté devant le Parlement.

Une table-ronde avait pour but de poser le cadre juridique du statut d'officier public et ministériel, de mettre en avant ses moyens d'action, mais aussi les contrôles dont il fait l'objet. En effet, nous avons un monopole non concurrentiel, mais en contrepartie, bien entendu, nous avons un tarif réglementé et des règles déontologiques, nous sommes soumis à des inspections. Tout cela implique des sanctions disciplinaires si jamais il y avait des débordements ou que les règles n'étaient pas respectées.

AJ : Quel retour d'expérience faites-vous sur votre implantation sur les DROM ? Quid de votre action dans la lutte anti-blanchiment ?

S.J. : Nous avons eu les témoignages de magistrats de la Réunion et de chefs d'entreprise (Medef, ordre des experts-comptables). Là-bas, nous partions d'une feuille blanche, donc les confrères ont tout eu à faire : recruter, acheter du matériel, former et traiter les dossiers en attente depuis plusieurs mois ou plusieurs années. Nous avons installé les outils digitaux sur place.

Une autre table-ronde abordait la lutte anti-blanchiment, avec le risque du financement du terrorisme, que nous menons avec nos interlocuteurs que sont Tracfin, la Mission interministérielle de coordination anti-fraude (MICAF) et le Conseil d'orientation de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (COLB). Depuis février 2020, notre profession est assujettie à l'obligation du dispositif LCB-FT, c'est-à-dire que nous devons déclarer et faire part à Tracfin d'opérations que nous pouvons déceler dans le cadre de notre contrôle du registre du commerce, comme des fraudes identitaires ou documentaires, ou des montages financiers à risques.

AJ : Ces déclarations anti-blanchiment sont-elles en hausse ?

S.J. : Nous avons eu des formations, nous sommes sensibilisés à la cartographie des risques. Quand vous avez l'œil, vous tirez le fil plus facilement. 720 déclarations de soupçons ont été faites en 2020, ce qui est quand même beaucoup pour une petite profession. Après nous n'avons pas de retours des autorités, afin de savoir si nos pistes étaient bonnes ou non, mais dans le

rapport de Tracfin, nous sommes bien notés et bien fléchés, donc il semble que notre travail soit très utile.

Par ailleurs, l'avantage du registre du commerce français, c'est qu'en réalité, il permet un système de contrôle en amont de l'entrée dans le monde économique, ce qui n'est pas nécessairement le cas ailleurs dans les États membres, dans lesquels il n'y a pas de contrôle du tout – parfois un simple dépôt d'un dossier administratif – et où les sanctions interviennent après des manifestations de comportements frauduleux. Le droit français fait en sorte que dans le cas où un commerçant n'obtient pas d'immatriculation, cela évite qu'ils puissent solliciter des aides et utiliser des crédits de TVA à tort avec de l'argent public.

AJ : Vous êtes donc revenue sur votre statut hybride, entre public et privé. En quoi est-ce la meilleure façon de réaliser vos missions de service public ?

S.J. : Cela nous donne une flexibilité, une liberté d'action et nous permet de gommer tout un tas d'obstacles et de barrières, d'aboutir plus rapidement à la décision et à l'action. Puisque nous ne dépendons pas du budget de l'État, il n'y a pas tout le circuit de la dépense publique. Chacun dans notre greffe est indépendant, même si nous mutualisons les outils numériques, bien entendu. Si l'on veut renforcer une équipe, car nous avons de nouvelles missions, nous pouvons le faire. Cela a par exemple été le cas avec le registre des bénéficiaires effectifs, entré en vigueur en août 2017, avec la date butoir du 1er avril 2018 fixée aux entreprises pour régulariser, ce qui a entraîné un pic de déclarations de plusieurs semaines. 350 ETP ont été recrutés et formés entre le 1er septembre 2017 et le 30 juin 2018. L'enjeu de ces recrutements et formations était donc de disposer des ressources nécessaires et opérationnelles pour faire face à cette croissance soudaine d'activité. Il faut des fonds évidemment et notre modèle économique permet de le faire. Et on a surtout une liberté de décision qui nous permet d'être tout de suite dans l'action.

Les DROM en constituent l'exemple le plus frappant. Les confrères ont recruté, formé et acheté des bureaux, branché les ordinateurs, obtenu les bons codes et ensuite, ont pu prendre le sujet des dossiers en attente à bras le corps. Cela a été beaucoup plus rapide.

AJ : Quels sont les plus gros défis actuels de la profession ?

S.J. : Ce n'est pas vraiment un défi, mais une évolution. Il y a une réforme à venir de la discipline et de la déontologie contenue dans la loi Confiance. C'est quelque chose que nous avons porté car nous étions demandeurs d'une évolution des règles de discipline, pour aller vers des choses plus modernes et plus adaptées à notre profession aujourd'hui (les règles anciennes manquaient d'indépendance) et favorables à l'évolution des sanctions, qui peuvent paraître moins dissuasives. La nouveauté c'est qu'il pourra y avoir désormais des sanctions pécuniaires (début d'année prochaine) qui pourront être appliquées par le Conseil national en cas de faute professionnelle.

AJ : Votre profession elle-même attendait plus de rigueur ?

S.J. : Oui, c'était attendu car quand il y a une brebis galeuse dans une équipe, cela préjudicie à l'image de tous les autres et peut porter atteinte au travail qui est bien fait dans les autres cas.

Nous y sommes très attachés. Nous avons un monopole non concurrentiel, nous en avons conscience, mais en réalité, il existe des contreparties, donc nous n'avons pas droit à l'erreur dans le non-respect des règles.

Ce statut – huissiers, notaires, greffiers – est parfois décrié au niveau européen. Ce n'est pas forcément compris, cela est plus vécu comme des privilèges. La France avait à cœur de renforcer ce statut qui permet d'exercer une mission de service public, sous le contrôle de l'État, pour l'étayer et le protéger. Ce n'est pas du privé avec une absence totale de règles ! Il existe des garanties pour les justiciables qui s'adressent à nous : ils savent que si ces missions ne sont pas exercées correctement, ils auront des recours.

AJ : Cela arrive-t-il souvent ?

S.J. : Nous avons un certain nombre de réclamations, des courriers, mais pas non plus énormément. Cela concerne surtout des retards de traitement ou quelqu'un qui n'est pas satisfait de la réponse qui lui a été faite (par exemple, quand il fait face à un rejet de formalités et qu'il ne comprend pas). À ce moment, le Conseil national débloque la situation dans 99 % des cas.

AJ : Vous avez aussi mis en avant la nouveauté qu'est le registre des sûretés mobilières (RSM) ?

S.J. : La loi PACTE prévoyait un toilettage complet du droit des sûretés car ce sont des textes très anciens pour certains et certaines sûretés étaient devenues obsolètes ou éparpillées dans plusieurs services publics. Donc la profession se voit désormais confier la tenue du registre national des sûretés mobilières des entreprises. Nous allons les regrouper dans un registre ouvert au public, en open data, et pour ce faire, nous adoptons la technologie blockchain. Nous nous voyons aussi confier la tenue du registre des hypothèques maritimes (auparavant des missions des douaniers) et des warrants agricoles dès le 1er janvier 2022. Le RSM sera effectif le 1er janvier 2023.

AJ : Vous semblez sereine par rapport à l'avenir de votre profession...

S.J. : Disons que je suis optimiste. Je crois en l'efficacité de notre métier, et du cadre dans lequel nous l'exerçons. Je crois que c'est un atout d'être à la fois délégataire d'une mission de service public et entrepreneur. C'était d'ailleurs le fil conducteur du congrès : l'État pourrait, pour gagner en efficacité et tout en gardant la main, déléguer un certain nombre de missions, aujourd'hui dévolues à des agents de l'État, à des gens qui exerceraient sous le même modèle que nous. Par exemple, certaines missions dans la justice.

AJ : Vous ne ferez pas consensus avec de telles propositions !

S.J. : Non ! Nos détracteurs sont des personnes qui prônent la présence de l'État à 100 % dans le service public, et qui sont assez méfiants quant à notre statut. Mais mon rôle est de montrer que l'efficacité est là, que la qualité et la sécurité sont là aussi. Ce n'est pas parce que notre

activité est privée qu'il faut en avoir peur et considérer que le service rendu n'est pas de qualité. Bien au contraire.

Il y a des questions de méconnaissance de notre statut, la peur d'arriver dans un monde sans foi ni loi, alors que ce n'est pas du tout le cas. Il y a un contrôle, c'est réglementé. L'utilisateur sait à quoi s'en tenir sur les tarifs : c'est le même sur tout le territoire. Cette égalité devant le service public, nous n'y dérogeons pas. Un dossier d'immatriculation coûtera le même prix partout. Et nous sommes responsables de nos missions : si nous faisons une erreur dans un document K bis, et que cela entraîne un dommage, un préjudice, des gens peuvent nous assigner pour obtenir réparation, puisque tout ce qui part du greffe, nous en prenons la responsabilité.

AJ : Que dire de l'avenir ? Les jeunes sont-ils aussi confiants que vous ?

S.J. : Les jeunes sont inquiets par rapport aux détracteurs, à des prises de parole de politiques qui veulent réformer les professions réglementées. Et puis, la loi Croissance prévoit une réforme de nos tarifs tous les deux ans. C'est assez anxiogène pour les confrères, car cela revient à remettre l'ouvrage sur le métier tous les deux ans, un temps trop court pour être compatible avec le temps de l'entreprise. Cela met dans la balance notre modèle économique et la capacité financière de la profession, donc effectivement cela peut effrayer. Les trois révisions successives vécues depuis 2015 ont abouti à une baisse tarifaire de 5 %, c'est significatif. Nous avons demandé un délai de quatre ans, qui n'a pas été entendu favorablement.

On attend le prochain arrêté, en février 2022. Nous ne pouvons pas négocier à proprement parler, car nous ne sommes pas du côté de la puissance publique, ce sont des choix politiques idéologiques qui sont faits et qui nous dépassent. Mais nous espérons faire peser dans la balance notre engagement pendant la crise, et le fait que grâce à nos moyens financiers, nous avons maintenu le service public.