
GUIDE PRATIQUE

**PARTICIPATION DES AVOCATS
AUX PLATEFORMES EN LIGNE
DÉTENUES PAR DES TIERS**

2^E ÉDITION
ACTUALISÉE

COMMISSION EXERCICE DU DROIT

SOMMAIRE

EDITORIAL.....	4
SYNTHESE : PARTICIPATION DES AVOCATS AUX PLATEFORMES EN LIGNE – RECOMMANDATIONS PRATIQUES	6
1. PRINCIPES INTERESSANT LA RELATION DE L'AVOCAT AVEC L'EDITEUR DE LA PLATEFORME.....	6
2. PRINCIPES INTERESSANT LA RELATION DE L'AVOCAT AVEC LE CLIENT USAGER DE LA PLATEFORME	7
3. PRINCIPES INTERESSANT LA DETERMINATION ET LE REGLEMENT DES HONORAIRES DE L'AVOCAT	7
I. QU'EST-CE QU'UNE PLATEFORME EN LIGNE ? QUELLE DISTINCTION AVEC LES LEGAL TECHS ?	9
1. DE LA NOTION DE SITES DE TIERS AUX PLATEFORMES EN LIGNE	9
2. L'IRRUPTION D'UN TIERS DANS LA RELATION ENTRE L'AVOCAT ET SON CLIENT : QUELLES INCIDENCES PRATIQUES ? ..	11
3. L'EMERGENCE DES LEGAL TECHS	12
4. CLASSIFICATION DES PLATEFORMES EN LIGNE	14
a. LES ANNUAIRES D'AVOCATS EN LIGNE	14
b. LES PLATEFORMES EN LIGNE DE REFERENCEMENT D'AVOCATS	14
c. LES PLATEFORMES EN LIGNE D'INTERMEDIATION ET DE COURTAGE JURIDIQUE.....	15
d. LES PLATEFORMES EN LIGNE DE SERVICES JURIDIQUES	15
II. QUELS SONT LES TEXTES ET LES PRINCIPES REGISSANT LA PARTICIPATION DES AVOCATS AUX PLATEFORMES EN LIGNE ?	17
1. LA REGLEMENTATION DE L'EXERCICE DU DROIT	17
2. LES REGLES PROFESSIONNELLES ET DEONTOLOGIQUES	22
3. LA REGLEMENTATION SUR LA LOYAUTE DES PLATEFORMES EN LIGNE ET LA PROHIBITION DES PRATIQUES COMMERCIALES TROMPEUSES	33
4. AUTRES TEXTES APPLICABLES	37

III. EST-IL POSSIBLE ET PERTINENT DE NOTER OU D’ÉVALUER LA PRESTATION DES AVOCATS DEPUIS LES PLATEFORMES EN LIGNE ? COMMENT PROTÉGER SA « E-REPUTATION » ?	44
1. LA PROBLÉMATIQUE DE LA NOTATION ET DE SON ENCADREMENT	44
2. LE RESPECT ABSOLU DU SECRET PROFESSIONNEL	45
3. QUELS MOYENS POUR OBTENIR LA SUPPRESSION D’UN AVIS NÉGATIF ? COMMENT PROTÉGER SA E-REPUTATION ?	46

Mise à jour : Mars 2020.

Avertissement : Le CNB s’efforce de fournir dans ce guide des contenus de qualité et vérifiés à leur date de mise à jour. Toutefois, les informations sont données à titre indicatif.

Le CNB ne saurait en aucun cas être tenu responsable des conséquences de l’utilisation des informations contenues dans la présente publication.

EDITORIAL



La révolution numérique et l'intérêt économique qu'elle implique ont engendré, dans le monde du droit, un développement considérable de nouveaux acteurs qui ont entrepris de le digitaliser.

Ces « Legal techs », qu'elles soient issues des acteurs historiques ou de nouvelles entreprises, ont développé dans un temps record de nouveaux outils numériques au service des professionnels du droit et des justiciables, qu'il s'agisse de l'information juridique, de la rédaction d'actes, de la saisine en ligne des juridictions et de l'intermédiation.

Au regard de nos règles déontologiques et de celles qui encadrent l'exercice du droit définies par la loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971 portant réforme de certaines professions judiciaires et juridiques, ces développements numériques tous azimuts, au-delà des évidents progrès qu'ils créent, engendrent encore aujourd'hui de réelles difficultés.

Parce que nous sommes nous-mêmes directement impliqués, bousculés et parce que le droit est un bien de confiance, l'urgence est au respect de nos valeurs, de notre éthique.

Ce guide, conçu à l'adresse des confrères et des Ordres, a donc pour objet, non pas de freiner la nécessaire présence des avocats sur le web, mais simplement de rappeler les principales règles professionnelles et déontologiques qui s'appliquent à leur participation à des sites commerciaux se proposant de les référencer et/ou de les mettre en relation avec des usagers.

Fidèle à la conception pratique de la première édition intitulée « *Guide sur la participation des avocats aux sites de tiers* », cette version actualisée intègre aussi les nouveaux enjeux liés au développement de la société numérique et des nouvelles technologies de l'information et change par conséquent d'intitulé au profit de la notion de « *plateformes en ligne* ».

Ce modèle économique de la « plateforme numérique » suscite des craintes légitimes quant au devenir même de notre profession.

La comparaison avec certains professionnels comme les hôteliers, dont une partie grandissante de la clientèle est captée par des opérateurs de l'économie numérique, n'est pas faite pour nous rassurer, bien au contraire.

En effet, l'intermédiation généralisée, si elle s'imposait, aurait pour sinistre conséquence une remise en cause du lien direct entre l'avocat et son client et constituerait une atteinte grave à notre indépendance.

Ces plateformes, devenues alors incontournables, seraient en mesure d'imposer aux avocats des conditions d'intervention inacceptables tant sur le plan économique que sur celui du respect de nos règles déontologiques.

En même temps, le numérique constitue une formidable opportunité pour les avocats qui sont ainsi en mesure de conquérir de nouveaux marchés (ou de regagner des marchés perdus) et de s'adapter aux nouveaux besoins des usagers de droit. Le meilleur exemple est celui de la plateforme de consultations juridiques avocat.fr, mise en place par le Conseil national des barreaux, qui constitue la démonstration vivante de ce que l'on peut allier déontologie et performance numérique.

Loin d'être hégémonique, cette plateforme laisse au contraire toute latitude aux autres opérateurs commerciaux de proposer leurs services d'intermédiation aux avocats. C'est dans cet esprit que la Commission de l'exercice du droit a souhaité faire partager son expertise acquise en la matière au fil des saisines et des contentieux engagés pour le CNB pour donner à chaque avocat et à chaque barreau les principaux réflexes pour apprécier la conformité des services proposés à nos règles professionnelles et déontologiques.

Ce guide, qui rassemble dans un même document les principaux textes applicables en la matière, expose aussi nos réflexions sur certaines pratiques émergentes comme celle de la notation ou de la comparaison en ligne et offre aux avocats les moyens d'assurer en tout état de cause la protection de leur e-réputation.

Je remercie chaleureusement l'ensemble des membres de la Commission de l'Exercice du droit pour leur implication et leur contribution à l'actualisation de cette publication.

La révolution numérique bouscule pour le meilleur et parfois le pire nos habitudes et nos pratiques.

Sachons-nous y inscrire, en toute sécurité, dans le plein respect de nos valeurs.

Olivier FONTIBUS

Ancien bâtonnier

Président de la Commission Exercice du Droit du CNB

SYNTHESE : PARTICIPATION DES AVOCATS AUX PLATEFORMES EN LIGNE – RECOMMANDATIONS PRATIQUES

1. PRINCIPES INTERESSANT LA RELATION DE L'AVOCAT AVEC L'ÉDITEUR DE LA PLATEFORME

- L'avocat doit s'abstenir de prêter son concours à une plateforme en ligne portant atteinte à la réglementation de l'exercice du droit précisée par les dispositions de l'article 4 et des articles 54 et suivants de la loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971 portant réforme de certaines professions judiciaires et juridiques.
- L'avocat doit s'abstenir de prêter son concours à une plateforme en ligne portant atteinte au règlement général de la protection des données (RGPD) et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.
- Le titre d'avocat constituant un titre protégé par la loi, l'avocat s'interdit de participer à une plateforme en ligne dont l'exploitant, tiers à la profession, utiliserait la dénomination « avocat » ou une dénomination approchante contraire à l'article 74 de la loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971, que ce soit à titre de marque, ou en association au nom de domaine du site.
 - Il est rappelé que l'article 10-5 du RIN interdit à l'avocat l'utilisation de noms de domaine évoquant de façon générique le titre d'avocat ou un titre pouvant prêter à confusion, un domaine du droit ou une activité relevant de celle de l'avocat.
- La participation des avocats aux plateformes en ligne nécessite la conclusion d'une convention préalable entre l'exploitant du site et l'avocat (à distinguer de la convention d'honoraires à conclure avec le client), précisant les conditions de cette participation et dont un exemplaire est communiqué au Bâtonnier préalablement à la prise d'effet de cette inscription.
- L'avocat doit s'assurer que la convention proposée par l'exploitant du site ne porte pas atteinte au principe de libre choix de l'avocat et à la liberté de fixation des honoraires.

2. PRINCIPES INTERESSANT LA RELATION DE L'AVOCAT AVEC LE CLIENT USAGER DE LA PLATEFORME

- L'avocat doit s'assurer que le site internet, auquel il se propose de participer délivre aux utilisateurs une information loyale, claire et transparente sur les modalités de référencement, de classement et de déréférencement en application de l'article L.111-7 du Code de la consommation.
- L'avocat doit préalablement communiquer au client son nom, ses coordonnées, ses conditions d'intervention reprises dans la convention d'honoraires écrite obligatoire.
- L'avocat doit vérifier le contenu des informations mises en ligne le concernant, lesquelles doivent obligatoirement faire état de son barreau de rattachement, et ne pas induire en erreur le public sur ses compétences et notamment l'existence d'une mention de spécialisation.
- Si l'exploitant de la plateforme met à disposition de l'avocat une page personnelle, l'avocat doit s'abstenir de toute mention comparative, trompeuse, dénigrante et plus généralement de toute présentation qui ne serait pas conforme aux prescriptions de l'article 10 du RIN.
- L'avocat ne doit tolérer aucune immixtion de l'exploitant de la plateforme en ligne dans sa relation avec son client conformément au principe d'indépendance. L'avocat doit toujours être en mesure d'entrer directement et personnellement en relation avec son client, notamment pour obtenir les précisions utiles à la fourniture d'une prestation adaptée à ses besoins et s'assurer de son identité conformément à son devoir de prudence et de vigilance.
- L'avocat s'assure d'être en mesure de traiter son dossier dans le respect du secret professionnel et de la règle du conflit d'intérêts.

3. PRINCIPES INTERESSANT LA DETERMINATION ET LE REGLEMENT DES HONORAIRES DE L'AVOCAT

- L'avocat doit être en mesure de proposer et de conclure une convention d'honoraires écrite librement consentie par le client dans les conditions prévues à l'article 10 de la loi n°71-1130 du 31 décembre 1971 et dans les conditions prévues par l'article 11-2 du RIN.
- L'avocat ne doit pas être empêché de négocier directement ses honoraires avec son client par l'effet de la convention passée avec l'exploitant du site ou des conditions générales du service.

- L'avocat doit s'assurer de percevoir un honoraire respectant les critères définis par l'article 10 de la loi n°71-1130 du 31 décembre 1971. En conformité avec les principes essentiels de la profession, il s'interdit toute pratique tarifaire anormalement basse.
- L'avocat doit s'abstenir de tout partage d'honoraires prohibé. Il peut verser une participation financière fixe ou proportionnelle au service utilisé sans toutefois que celle-ci représente une partie des honoraires perçus (art. 19.4.2 du RIN).
- Pour le règlement de ses honoraires, l'avocat ne peut donner à l'exploitant de la plateforme un mandat de facturation. L'avocat peut en revanche percevoir le règlement de ses honoraires par l'intermédiaire de l'un des établissements financiers assurant la sécurité des paiements en ligne (art. 19.4.2 du RIN).

I. QU'EST-CE QU'UNE PLATEFORME EN LIGNE ? QUELLE DISTINCTION AVEC LES LEGAL TECHS ?

1. DE LA NOTION DE SITES DE TIERS AUX PLATEFORMES EN LIGNE

La première édition de ce guide pratique reprenait la terminologie de « participation des avocats à des sites de tiers », ces derniers étant entendus comme « *les sites internet édités et gérés par des personnes n'appartenant pas à la profession d'avocat, le plus souvent des sociétés commerciales, et qui proposent au grand public les services de confrères qui y sont inscrits ou référencés* ».

Cependant, à l'ère du numérique et des nouvelles technologies de l'information, cette dénomination n'apparaît désormais plus pertinente. La Commission Exercice du droit a fort logiquement repris le vocable de « plateforme en ligne » qui est largement consacré.

Le terme « plateforme en ligne » est défini par le Conseil des barreaux européens (CCBE) dans son guide¹, comme recouvrant un « service en ligne permettant à plusieurs utilisateurs d'interagir plus facilement en fonction de la catégorie économique d'un marché bilatéral ».

A l'échelle de l'Union européenne, la Commission européenne, dans un document de travail sur l'agenda européen pour l'économie collaborative (SWD (2016) 184 final), a précisé qu'il n'existe pas de règles spécifiques applicables aux plateformes en ligne pour les Etats membres. Le règlement (UE) 2019/1150 du 20 juin 2019 réglemente les services d'intermédiation dans les relations commerciales entre leurs promoteurs et les entreprises utilisatrices.

Toutefois, cela ne signifie pas que ce secteur est considéré comme non réglementé en droit interne. Les Etats membres appliquent aux plateformes les mêmes règles que celles applicables aux fournisseurs de services exerçant dans les secteurs traditionnels. Tel est notamment le cas s'agissant des règles régissant les activités réservées et liées à la possession d'une qualification professionnelle particulière. Ainsi, en matière de conseil/consultation ou de rédaction d'actes en matière juridique, dès lors qu'il s'agit d'une activité réservée, aucun prestataire de service n'est autorisé à fournir de tels services à moins qu'il ne soit avocat, que les conseils soient donnés en personne ou par le biais d'une plateforme collaborative.

1. Guide CCBE sur les plateformes en ligne, p. 2 : [Lien vers le guide](#).

S'agissant de la France, la notion et le rôle des plateformes en ligne ont été précisés à l'occasion de divers travaux et de récentes réformes législatives.

Le Conseil National du Numérique (CNNum), dans un rapport consacré à la neutralité des plateformes (juin 2014), a défini la plateforme comme un « *service occupant une fonction d'intermédiaire dans l'accès aux informations, contenus, services ou biens, le plus souvent édités ou fournis par des tiers. Ces services d'accès organisent et hiérarchisent les contenus en vue de leur présentation et de la mise en relation des utilisateurs finaux* ».

Le Conseil d'Etat, dans son [étude annuelle portant sur le numérique et les droits fondamentaux](#) (2014) recommandait de soumettre « les acteurs offrant des services de classement ou de référencement de contenus, biens ou services mis en ligne par des tiers » à une qualification juridique distincte de celle d'hébergeur ou d'éditeur, en l'occurrence celle de plateforme, afin de les soumettre notamment à une obligation de loyauté envers leurs utilisateurs.

En 2017, le Conseil d'Etat publiait aussi son rapport « [Puissance publique et plateformes numériques : accompagner « l'ubérisation »](#) », qui s'efforce de comprendre et d'accompagner le mouvement d'« ubérisation de l'économie » qui « *se traduit par la substitution progressive des plateformes aux intermédiaires de l'économie traditionnelle (...) et fait émerger de nouvelles formes d'organisation des échanges et des relations, économiques (...)* ». Ce rapport marque un tournant dans la prise en compte du phénomène de développement des plateformes en ligne et de la nécessité d'une régulation.

C'est en réalité la loi n°2015-990 du 6 août 2015, dite la loi « Macron » qui, sans insérer une qualification précise des plateformes en ligne, a réglementé pour la première fois les services d'intermédiation en ligne en imposant à l'article L.111-5-1 du Code de la consommation, renuméroté L. 111-7 par l'ordonnance n°2016-990 du 14 mars 2016 relative à la partie législative du Code de la consommation, une obligation d'information renforcée à la charge de leurs fournisseurs². Les plateformes concernées sont essentiellement les grandes plateformes des GAFI, les plateformes de commerce en ligne et celles issues de l'économie collaborative.

La loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016 (art. 49) pour une République numérique, est allée plus loin en instaurant une définition des opérateurs de plateforme en ligne (art. L. 111-7-I, C. conso.) entendus comme « *comme toute personne physique ou morale proposant, à titre professionnel, de manière rémunérée ou non, un service de communication au public en ligne reposant sur :*

2. Art. 134, L. n°2015-990 6 août 2015 : Art. L. 111-5-1.-Sans préjudice des obligations d'information prévues à l'article 19 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, toute personne dont l'activité consiste à mettre en relation, par voie électronique, plusieurs parties en vue de la vente d'un bien, de la fourniture d'un service ou de l'échange ou du partage d'un bien ou d'un service est tenue de délivrer une information loyale, claire et transparente sur les conditions générales d'utilisation du service d'intermédiation et sur les modalités de référencement, de classement et de déréférencement des offres mises en ligne ».

« Lorsque seuls des consommateurs ou des non-professionnels sont mis en relation, la personne mentionnée au premier alinéa du présent article est également tenue de fournir une information loyale, claire et transparente sur la qualité de l'annonceur et les droits et obligations des parties en matière civile et fiscale.

« Lorsque des professionnels, vendeurs ou prestataires de services sont mis en relation avec des consommateurs, la personne mentionnée au premier alinéa du présent article est également tenue de mettre à leur disposition un espace leur permettant de communiquer aux consommateurs les informations prévues à l'article L. 121-17. « Le contenu de ces informations et leurs modalités de communication sont fixés par décret. »

1° Le classement ou le référencement, au moyen d'algorithmes informatiques, de contenus, de biens ou de services proposés ou mis en ligne par des tiers ;

2° Ou la mise en relation de plusieurs parties en vue de la vente d'un bien, de la fourniture d'un service ou de l'échange ou du partage d'un contenu, d'un bien ou d'un service [...] ».

Les plateformes en ligne d'intermédiation ou de mise en relation entre des usagers et des avocats ne sont pas exclues de cette législation.

Cette terminologie d'opérateurs de plateforme en ligne a aussi été reprise à l'article 19 du Règlement intérieur national (RIN) (cf. partie II).

2. L'IRRUPTION D'UN TIERS DANS LA RELATION ENTRE L'AVOCAT ET SON CLIENT : QUELLES INCIDENCES PRATIQUES ?

Ainsi que le souligne le CCBE dans son guide sur les plateformes en ligne (précité), les plateformes numériques entrent dans la catégorie des plateformes dites « bifaces », dans lesquelles **l'exploitant de la plateforme remplit un rôle d'intermédiation entre l'avocat et le client.**

La plateforme biface fait donc intervenir trois types de relations contractuelles : **avocat-exploitant de la plateforme, client-exploitant de la plateforme et avocat-client.** Le schéma est le suivant : l'avocat propose ses services sur la plateforme et le client fait le choix d'un prestataire de services. Lorsque la relation entre l'avocat et le client s'établit, elle peut se poursuivre en tout ou en partie sur la plateforme ou indépendamment de cette plateforme.

En facilitant la rencontre entre l'offre et la demande, la plateforme en ligne joue un véritable rôle de « place de marché » et se place en capacité de réguler la relation entre le client et l'avocat, voire la qualité de la prestation délivrée par ce dernier.

D'un point de vue déontologique, ces pratiques apparaissent difficilement compatibles avec certains principes essentiels de la profession d'avocat, en particulier le principe d'indépendance, le respect du secret professionnel, et avec la protection des données personnelles s'agissant de la comparaison et de la notation. Ces aspects seront développés dans la quatrième partie du présent guide.

Les règles déontologiques qui régissent les rapports entre l'avocat et le client final, dans le but d'assurer la protection de ce dernier, apparaissent comme parfaitement légitimes. Cependant, elles ne peuvent créer d'obligations qu'à l'égard des avocats.

En ce sens, la Cour de cassation considère que dans la relation entre l'avocat et l'exploitant de la plateforme d'intermédiation en ligne, la déontologie de la profession n'a pas vocation à créer d'obligations contraignantes à l'égard de l'éditeur de la plateforme, (Cass 1^{ère} civ. 11 mai 2017, n°16-13.669, 22 mai 2019, n° 17-31.320, voir partie II, p. 24).

Ces règles déontologiques sont inopposables à l'égard des tiers non avocats, qu'il s'agisse de l'exploitant ou de l'éditeur de la plateforme, comme du client qui n'est pas tenu par le secret professionnel ou la règle de la confidentialité des correspondances. La relation entre l'avocat, professionnel du droit, et l'éditeur de la plateforme relève exclusivement du droit commun des contrats.

3. L'EMERGENCE DES LEGAL TECHS

Parallèlement au développement des plateformes en ligne, l'apparition des Legal techs, directement liée à l'émergence de l'intelligence artificielle, a transformé les usages et les offres de services juridiques.

Les Legal techs peuvent être définies comme des entreprises utilisant la technologie, notamment les algorithmes³ (eux-mêmes entendus comme « *la description d'une suite finie et non ambiguë d'étapes ou d'instructions permettant d'obtenir un résultat à partir d'éléments fournis en entrée* ») pour proposer aux professionnels du droit des services pouvant améliorer l'efficacité de leur exercice et la rentabilité du cabinet (*Rapport du groupe de travail inter commission sur les Legal techs, études et menaces des opportunités des technologies pour la profession d'avocat, Assemblée générale des 8 et 9 juin 2018 du CNB*).

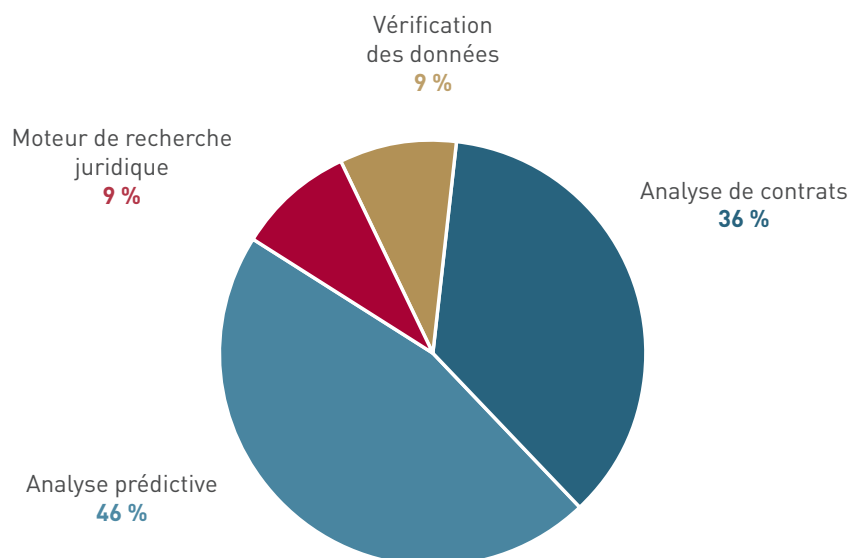
En automatisant et en standardisant des prestations juridiques à faible valeur ajoutée, ces Legal techs ou start-up du droit s'adressent aussi aux utilisateurs finaux (particuliers, entreprises/direction juridique) pour qui le numérique et les procédés d'intelligence artificielle apparaissent comme un moyen de simplifier l'accès au droit et d'en réduire les coûts.

Ces Legal techs développent aussi des plateformes en ligne proposant des services d'intermédiation ou de référencement d'avocats qui constituent l'objet du présent guide.

Panorama des services proposés par les Legal techs

1. La mise à disposition d'outils facilitant la gestion du cabinet de l'avocat
2. La mise en relation avec un professionnel du droit
3. La diffusion d'information juridique (textes, jurisprudences, ...)
4. La rédaction automatisée de documents juridiques
5. L'accompagnement dans les procédures ou l'aide à la résolution amiable des litiges
6. L'analyse « prédictive » avec l'utilisation des techniques d'intelligences artificielles
7. Le développement d'outils collaboratifs (plateforme de financement de procès, actions collectives etc.)

3. Rapport de la CNIL [Comment permettre à l'homme de garder la main ?](#), décembre 2017.



Sources : étude commandée par le CNB au cabinet Novavista* (Opportunités et menaces pour la profession / Transformation digitale de la profession d’avocat -Analyse stratégique).

Ces services dits « innovants » peuvent apparaître comme des services concurrents à l’activité des avocats. Certaines Legal techs évoluent à la frontière du périmètre du droit en proposant des services assimilables à une activité réglementée de consultation juridique et de rédaction d’actes, ou d’assistance et de représentation en justice réservée par la loi aux avocats⁴.

Cependant, l’importance du marché des Legal techs doit être relativisé en comparaison avec le marché des Fin Tech qui a levé près de 600 millions d’euros en 2019⁵ contre 52,1 millions d’euros en 2019 (24,6 millions en 2018) pour les Legal techs. En 2019, le ratio du montant des fonds levés par les Legal techs est de 9%, toutes start-up confondues. (*Baromètre Legal tech française, tendance 2019, Wolters Kluwer, Maddyness, Village de la justice*). [Accéder à la synthèse](#)

La profession d’avocat n’est pas exclue de ce mouvement.

Certains avocats ont développé des Legal techs en profitant des potentialités offertes par le décret « Macron » n°2016-882 du 29 juin 2016 qui a réformé le régime des incompatibilités de la profession d’avocat pour ouvrir la commercialisation, à titre accessoire, de biens et de services connexes à l’exercice de la profession d’avocat (art. 111, al. 2, D. 27 nov. 1991, voir infra).

Le CNB ne peut qu’encourager ces initiatives et a lui-même développé dans l’intérêt de toute la profession et des justiciables, **la plateforme officielle des avocats : « avocat.fr »**. Grâce à cette plateforme, qui compte plus de 14 000 avocats inscrits, les avocats peuvent notamment offrir aux justiciables, en toute sécurité, des consultations juridiques en ligne et la fixation de rendez-vous en cabinet.

4. Orif V., La profession d’avocat confrontée au développement des LegalTechs, Droit et Patrimoine, janvier 2020, n°298.

5. [La Tribune, 18 décembre 2019](#).

4. CLASSIFICATION DES PLATEFORMES EN LIGNE

La présente publication n'a pas pour objet de constituer un guide des Legal techs mais de donner aux avocats quelques réflexes afin d'appréhender, dans le respect des règles professionnelles et déontologiques, ces nouveaux services offerts aux avocats par les plateformes d'intermédiation.

Présentés comme un moyen de faciliter le développement de leur clientèle, ces services de référencement ou d'intermédiation ne sont pas toujours sans risque pour l'indépendance de l'avocat.

En effet, ce modèle économique de la plateforme, s'il était systématisé, généralisé, comme il l'a été par exemple pour le secteur de l'hôtellerie pourrait faire perdre à l'avocat son indépendance, son lien direct avec la clientèle au profit de la plateforme.

a. LES ANNUAIRES D'AVOCATS EN LIGNE

Ces sites fonctionnent comme des annuaires, sur lesquels l'avocat communique ses coordonnées, ses certificats de spécialisation, ses domaines de compétence, etc... L'internaute contacte l'avocat de son choix suivant les modalités prévues (téléphone, email). Une fois le contact établi, l'avocat est supposé avoir une relation autonome et directe avec son client.

Généralement, les avocats apparaissent volontairement sur la plateforme sans avoir à verser une quelconque rémunération.

Il se peut cependant que les avocats soient répertoriés sur un annuaire en ligne à leur insu, ce qui pose une difficulté pour la protection de leurs données à caractère personnel (cf. partie II).

b. LES PLATEFORMES EN LIGNE DE REFERENCEMENT D'AVOCATS

Ces sites sélectionnent dans un premier temps des avocats en raison de leur implantation géographique, leurs domaines d'activités et spécialités. Ils définissent leur ordre d'apparition sur le site ou la manière dont ils y figurent. Ils peuvent recommander, en fonction des demandes exprimées par le « client » un ou plusieurs avocats.

A la différence d'un annuaire en ligne, le choix de l'avocat n'est pas libre mais orienté par la plateforme.

La notion de référencement n'est pas sans ambiguïté dans la mesure où elle suppose un choix préalable, un tri, voire une recommandation entre plusieurs acteurs concurrents. Mais sur quels critères : un critère intellectuel (la spécialité, l'expérience du domaine d'activité) ou un critère financier ? Ce constat renvoie aussi à la question du référencement prioritaire qui, par certains aspects, porte atteinte à l'égalité des avocats.

S'agissant de l'usager, le Code de la consommation apporte certaines garanties sur les modalités de référencement des fournisseurs de services (cf. partie II).

Ces sites sont parfois dotés d'outils permettant d'évaluer, de noter ou de donner un avis sur les avocats. Ces pratiques posent de sérieuses questions à la profession (cf. partie III).

c. LES PLATEFORMES EN LIGNE D'INTERMEDIATION ET DE COURTAGE JURIDIQUE

Ces sites proposent aux Internauts de les mettre en rapport avec des confrères susceptibles de répondre à leurs questions (donc en les choisissant ?). Le choix par un tiers du « bon avocat » parce qu'il suppose une ingérence dans la relation avocat-client, pose un certain nombre de questions au regard de nos règles déontologiques.

En effet, ces sites réclament le plus souvent au client des informations précises sur leur identité, la nature du litige, voire sur le montant des honoraires qu'ils accepteraient de verser au professionnel. Les avocats sont également appelés à répondre à des devis sous des modalités proches d'un appel d'offres.

Le principal risque réside donc dans le fait que l'éditeur de la plateforme en ligne s'immisce dans la relation entre le client et l'avocat, et porte aussi atteinte au secret professionnel notamment si l'éditeur de la plateforme se propose d'assurer un suivi de la qualité du service rendu ou d'intervenir dans le règlement des éventuels litiges avec le professionnel.

d. LES PLATEFORMES EN LIGNE DE SERVICES JURIDIQUES

Ces catégories regroupent des plateformes en ligne proposant des services de plus en plus diversifiés et performants grâce aux apports de l'intelligence artificielle.

- La fourniture d'informations juridiques, prenant parfois la forme d'un service de « questions-réponses juridiques » assimilable, en cas de personnalisation de la réponse, à un service de conseil juridique, ces services pouvant être proposés par des éditeurs juridiques cherchant à optimiser leur fond documentaire avec l'assistance des nouvelles technologies et de l'intelligence artificielle ;

- L'aide à la rédaction automatisée d'actes juridiques (contrats, statuts de sociétés) parfois avec le concours d'avocats assurant la relecture de l'acte ou du contrat.
- L'assistance au traitement d'une procédure judiciaire en ligne incluant ou non la mise en relation avec des avocats: le divorce par consentement mutuel est particulièrement concerné ainsi que le contentieux des infractions routières.
- Les offres en ligne de médiation, de conciliation et d'arbitrage qui pourront faire l'objet d'une certification en application de la loi n°2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice (D. 25 octobre 2019, cf. partie II).

Les plateformes dites de « justice prédictive » ou « performative » proposent, grâce aux techniques d'intelligence artificielle, d'aider l'avocat ou le justiciable à apprécier les chances de succès d'un procès au vu de la jurisprudence disponible.

Leur développement s'inscrit aussi dans le contexte du chantier de l'Open data judiciaire engagé par la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique (art. 20, 21) et poursuivi par la loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 et dont on attend les décrets d'application.

Dans un souci d'unification des décisions de justice, l'Open data ouvrirait, sous l'égide de la Cour de cassation, l'accès à l'ensemble des décisions de justice prononcées en France dans les limites du respect de la vie privée et de la protection des données à caractère personnel. Toutefois, en l'absence de régulation (par exemple d'anonymisation des décisions), l'Open data laisse craindre une possible exploitation commerciale des données concernant les avocats et les magistrats, ouvrant potentiellement la voie à un véritable profilage des professionnels de la justice.

Enfin, d'autres plateformes proposent un service en ligne d'aide à la décision pour le calcul de diverses indemnités (barèmes de pensions alimentaires, indemnités prudhommales) ou pour la quantification des risques juridiques par l'évaluation de l'ensemble des décisions qui seraient prises sur un dossier.

II. QUELS SONT LES TEXTES ET LES PRINCIPES REGISSANT LA PARTICIPATION DES AVOCATS AUX PLATEFORMES EN LIGNE ?

Si la participation des avocats aux plateformes numériques détenues par des tiers permet très certainement à la profession de développer utilement ses champs d'activités et notamment d'occuper un « marché » qu'elle a été contrainte d'abandonner pour des raisons économiques, celle-ci ne peut se concevoir, naturellement, que dans le respect de nos règles professionnelles et déontologiques et ce dans l'intérêt bien compris des avocats et des justiciables.

1. LA REGLEMENTATION DE L'EXERCICE DU DROIT

Les articles 54 et suivants de la loi n°71-1130 du 31 décembre 1971 portant réforme de certaines professions judiciaires et juridiques modifiée réservent, sous peine de sanctions pénales⁶, l'activité de consultation juridique et de rédaction d'actes sous seing privé pour autrui exercée à titre habituel et rémunéré aux seuls professionnels du droit dont les avocats (art. 66-2, L. 1971).

Les avocats disposent également d'un monopole restreint pour la représentation et l'assistance en justice (art. 4, L. 1971) renforcé devant le tribunal du commerce et le tribunal judiciaire par le décret n°2019-1333 du 11 décembre 2019 réformant la procédure civile, pris en application de la loi n° 2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice.

La loi ne donne par ailleurs aucune définition de la consultation juridique malgré la précédente tentative du Conseil national des barreaux⁷, de sorte que subsiste un flou que certains opérateurs économiques exploitent en proposant des services d'assistance et de conseil juridique, parfois automatisés, parallèlement à un service d'intermédiation. L'avocat intervient ainsi de manière subsidiaire si la plateforme n'est pas en mesure de répondre à la demande de l'utilisateur.

6. Ces sanctions ont été renforcées par la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation qui modifie l'article 72 de la loi du 31 décembre 1971. Les infractions d'exercice illégal du droit et d'exercice illégal de la profession d'avocat sont désormais passibles d'une peine de 15 000 euros d'amende et d'une peine d'emprisonnement de 1 an, en lieu et place de 4500 euros d'amende [et seulement en cas de récidive, 9000 euros d'amende et/ou 6 mois d'emprisonnement].

7. Résolution adoptée par l'AG du CNB des 17 et 18 juin 2011.

Certaines plateformes en ligne peuvent proposer, au-delà de la simple intermédiation, des consultations juridiques délivrées à distance, soit par des avocats référencés, soit par des « juristes » dans le cadre d'offres de services de « questions-réponses » juridiques.

Dans ce cas de figure, l'on peut raisonnablement penser que l'utilisateur attend alors une réponse personnalisée et non le simple rappel de l'état du droit applicable. Dans cette dernière hypothèse, l'attention doit être attirée sur le caractère manifestement illicite de cette activité au regard du Titre II de la loi de 1971.

Les avocats ne doivent donc pas prêter leur concours à ces pratiques répréhensibles et constitutives d'une concurrence déloyale et d'une atteinte aux règles et principes régissant la profession d'avocat.

Le recours à l'intelligence artificielle et aux algorithmes permet désormais d'envisager l'automatisation de certaines prestations allant au-delà de la simple information juridique documentaire.

Face au développement des services juridiques automatisés proposés sur les plateformes, les représentants des barreaux peuvent se sentir démunis pour apprécier la régularité de ces offres de services. Une note de l'OCDE du 9 mars 2016 consacrée à l'impact des technologies de rupture sur le marché des services juridiques (*Protecting and Promoting Competition in Response to « Disruptive » Innovations in Legal Services*) constate le développement de ces services automatisés qui ne justifieraient plus le recours obligatoire à un professionnel réglementé du droit.

La jurisprudence, dans l'affaire «Demander justice », a considéré que la mise à disposition de modèles types de mise en demeure ou d'un logiciel libre permettant de déterminer par défaut la juridiction territorialement compétente, ou de modèles Cerfa de déclarations de saisine des juridictions, n'implique aucune analyse précise et personnalisée d'une situation juridique concrète et relève d'une prestation matérielle d'entreprise, sous la réserve que cette prestation ne s'accompagne pas de conseils personnalisés en droit.

- CA Paris 21 mars 2016, pôle 5, chbre 12, n°14/04307 ; Cass Crim, 21 mars 2017 ; CA Paris, 6 novembre 2018, TGI, 11 janvier 2017, précisant aussi que « *la circonstance que soit rendu accessible, via les sites mis en œuvre par la société Demander Justice, un simulateur d'indemnisation ne saurait non plus caractériser une activité d'assistance réservée aux avocats, quand bien même il apparaît que cet outil est paramétré en fonction des règles légales applicables en cette matière, alors qu'il s'agit encore d'une prestation purement matérielle fondée sur une règle de calcul combinant les données introduites par l'internaute avec celles collectées par ailleurs et issues de la production judiciaire* »⁸

8. Voir cependant Dalloz avocats, avril 2017, note Benichou M. ; Baby L., à propos de: CA Paris, 21 mars 2016, no 14/04307 rendu dans le volet pénal de cette affaire, « l'algorithme de l'informaticien ou le syllogisme du juriste », Dalloz IP/IT, 2016, p. 331 : « (...) Ne peut-on voir dans cette conception la fameuse prestation intellectuelle syllogistique qui fait défaut ? Ne peut-on se demander si la prestation de la SAS Demander Justice consiste uniquement dans « la seule mise à disposition de modèles » dès lors que ces modèles sont déjà le fruit d'un syllogisme... informatique ? Ne peut-on simplement considérer que l'algorithme du site internet s'apparente au syllogisme du juriste ? Telles sont les questions que suggèrent les motifs de l'arrêt commenté. Et, à notre sens, il peut être soutenu que la conception même de l'algorithme des sites la SAS Demander Justice, conduisant pas à pas l'internaute à « tomber » sur le bon modèle de mise en demeure ou sur le bon modèle de saisine, procède du raisonnement syllogistique, du même raisonnement que celui de l'avocat dans sa mission d'assistance ».

Dans cette même affaire, les juridictions ont lié « *l'assistance juridique que seul un avocat peut apporter* » à l'existence d'une « *prestation intellectuelle syllogistique consistant à analyser la situation de fait personnelle au justiciable pour y appliquer ensuite la règle de droit abstraite correspondante* » [CA Paris, 6 novembre 2018, RG 17/04957].

Toutefois, ces procédés automatisés ne sont pas incompatibles avec la délivrance d'une prestation juridique personnalisée, le recours aux algorithmes ayant seulement pour effet de déplacer le raisonnement syllogistique propre au juriste en amont de la délivrance de la prestation.

L'algorithme n'est pas neutre. Il est en lui-même le fruit d'un raisonnement logique et juridique. Comme le relève la CNIL, « l'intervention humaine est bien présente dans le recours aux algorithmes, par l'intermédiaire du paramétrage de l'algorithme, du choix et de la pondération des critères et des catégories de données à prendre en compte pour arriver au résultat recherché »⁹.

Un autre cas de figure se pose lorsque la prestation juridique commercialisée depuis un site est assurée par un avocat. Dans cette hypothèse, faut-il exclure toute violation de la réglementation du titre II de la loi n°71-1130 du 31 décembre 1971 portant réforme de certaines professions judiciaires et juridiques ?

Il convient de rappeler que l'article 54 de la loi n°71-1130 du 31 décembre 1971 modifiée réprime la délivrance non autorisée de consultations juridiques par personne interposée.

La Commission exercice du droit a constaté que certains avocats, instrumentalisés par certaines plateformes en ligne, peuvent agir de concert avec leurs exploitants contribuant ainsi à favoriser un exercice illégal du droit, au risque de s'en rendre complice du point de vue du droit pénal, sans préjudice des sanctions disciplinaires encourues. La jurisprudence sanctionne ces pratiques (voir supra).

Le réflexe à avoir est donc de vérifier qui est en relation contractuelle avec le client pour la délivrance d'une consultation juridique : si le fournisseur du service de référencement contracte directement avec un client, puis « sous-traite » la fourniture de la prestation à un avocat qu'il rémunère à cet effet, il apparaît en infraction avec la loi du 31 décembre 1971 et les règles déontologiques, de sorte que l'avocat ne peut prêter son concours à cette activité.

La protection effective du titre d'avocat

Si l'exploitant du site Internet entretient la confusion sur une éventuelle appartenance à la profession d'avocat, il sera passible de poursuites au titre de **l'article 74 de la loi n°71-1130 du 31 décembre 1971** réprimant l'usurpation du titre protégé d'avocat (art. 433-17 CP).

9. Rapport CNIL, les enjeux éthiques des algorithmes et de l'intelligence artificielle, Comment permettre à l'homme de garder la main, décembre 2017, p. 20.

Quiconque aura fait usage, sans remplir les conditions exigées pour le porter, d'un titre tendant à créer, dans l'esprit du public, une confusion avec le titre et la profession réglementés par la présente loi sera puni des peines encourues pour le délit d'usurpation de titre prévu par l'[article 433-17](#) du code pénal. Les mêmes peines seront applicables à celui qui aura fait usage du titre de conseil juridique ou d'un titre équivalent pouvant prêter à confusion, sous réserve des dispositions du quatrième et du cinquième alinéas du paragraphe I de l'article 1^{er} et du troisième alinéa de l'article 95 de la présente loi.

L'infraction couvre également l'usage d'un nom de domaine reprenant la dénomination protégée « avocat ».

FOCUS : L'AFFAIRE DU SITE « AVOCAT.NET »

La Première Chambre Civile de la Cour de cassation dans un arrêt du 11 mai 2017 (n°16-13669) a confirmé l'arrêt de la Cour d'appel de Paris du 18 décembre 2015 (Pôle 5 Chambre 2) qui avait jugé que la réservation et l'exploitation des noms de domaine www.avocat.net et www.iavocat.fr ainsi que des adresses de messageries électroniques par une société commerciale présentaient un caractère trompeur et constituaient un usage illicite du titre d'avocat. ».

Cette décision obtenue par le CNB a conduit à la société exploitante de la plateforme en ligne à modifier la dénomination de ladite plateforme.

Au-delà de cette affaire emblématique, le CNB a mis en place une mission de veille et de surveillance permettant d'identifier les enregistrements de noms de domaine illicites lesquels ont déjà donné lieu à l'engagement d'actions précontentieuses ayant abouti pour certaines à la radiation/et ou rétrocession des noms de domaines au CNB. Ces engagements ont aussi été formalisés dans le cadre de protocoles d'accord.

Dernièrement, le CNB a conclu un accord avec la société éditrice de la plateforme « mon-avocat.fr » qui a renoncé à ce nom de domaine pour choisir une autre dénomination ne comportant pas le terme « avocat » (cf. [Newsletter n°3 de la Commission exercice du droit du 27 novembre 2019](#)).

D'autres pratiques illicites, plus difficiles à appréhender, consistent à insérer le terme « avocat » dans le code source du site internet pour favoriser son référencement sur les moteurs de recherche auprès d'utilisateurs recherchant à consulter un avocat.

La prohibition du démarchage juridique (art. 66-4, L. 1971)

Certaines offres de services peuvent tomber sous la qualification de démarchage juridique prohibé prévue et sanctionnée par l'article 66-4 de la loi de 1971 dans les termes suivants :

Sera puni des peines prévues aux articles L. 242-5 à L. 242-9 du code de la consommation quiconque se sera livré au démarchage en vue de donner des consultations ou de rédiger des actes en matière juridique. Toute publicité aux mêmes fins est subordonnée au respect de conditions fixées par le décret visé à l'article 66-6.

Toutefois, le premier alinéa du présent article n'est pas applicable :

- 1° Aux avocats soumis en toutes matières à l'article 3 bis de la présente loi et aux professionnels autorisés à exercer partiellement l'activité d'avocat en application du titre V ;
- 2° Aux conseils en propriété industrielle, soumis à l'article L. 423-1 du code de la propriété intellectuelle ;
- 3° Aux huissiers de justice, aux notaires, aux commissaires-priseurs judiciaires, aux avocats au Conseil d'Etat et à la Cour de cassation, aux commissaires aux comptes et aux experts-comptables, soumis à l'article 3 de la loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle et au décret en Conseil d'Etat mentionné au III du même article 3.

En l'absence de définition de cette notion de démarchage juridique, il convient de se reporter à l'article 1^{er} du décret n° 72-785 du 25 août 1972 relatif au démarchage et à la publicité en matière de consultation et de rédaction d'actes juridiques qui dispose : *« Constitue un acte de démarchage au sens de l'article 66-4 de la loi du 31 décembre 1971 le fait d'offrir ses services, en vue de donner des consultations ou de rédiger des actes en matière juridique ou de provoquer à la souscription d'un contrat aux mêmes fins, notamment en se rendant personnellement ou en envoyant un mandataire soit au domicile ou à la résidence d'une personne, soit sur les lieux de travail, de repos, de traitement ou dans un lieu public ».*

S'agissant des sanctions, l'article 66-4 renvoie, depuis la loi n°2014-344 du 17 mars 2014, aux dispositions de l'article L.242-5 du Code de la consommation qui prévoit que *« le fait que (...) de ne pas remettre au client un exemplaire du contrat dans les conditions prévues à l'article L. 221-9 ou de remettre un contrat non conforme aux dispositions du même article est puni d'une peine d'emprisonnement de deux ans et d'une amende de 150 000 € ».*

Pour caractériser l'infraction, la jurisprudence exige une sollicitation en vue de donner une consultation juridique ou de rédiger des actes sous seing privé pour autrui. La loi n'établissant aucune liste de procédés de démarchage interdits, la jurisprudence condamne de la même manière le démarchage par internet sur le fondement de l'article 66-4, ce qui couvre les activités de démarchage juridique depuis une plateforme en ligne.

Depuis la loi n°2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation (art. 130) complétée par un décret n°2014-1251 du 28 octobre 2014 relatif aux modes de communication et successivement les lois n°2015-990 du 6 août 2015 (art. 173), n°2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle (art. 3), les avocats et les membres des autres professions réglementées peuvent désormais adresser des sollicitations personnalisées dans leur domaine de compétence.

En revanche, demeure parfaitement prohibé par l'article 66-4 de la loi n°71-1130 du 31 décembre 1971 le démarchage juridique par des personnes n'appartenant pas aux professions réglementées du droit et du chiffre.

2. LES REGLES PROFESSIONNELLES ET DEONTOLOGIQUES

En toutes circonstances, l'avocat est tenu de respecter les règles déontologiques. L'évolution des modalités d'exercice de la profession induite par les nouvelles technologies que chaque avocat met en œuvre au sein de son cabinet ne peut l'affranchir, ni du respect des dispositions du règlement intérieur national (RIN), ni du règlement intérieur de chaque barreau, ni de l'obligation de faire respecter ces règles par l'ensemble des membres de son cabinet et par les prestataires ou partenaires auxquels il a recours pour les besoins de son activité.

Article 111 du décret n°91-1197 du 27 novembre 1991 organisant la profession d'avocat.

Ce texte énonce, en son alinéa 1^{er}, que la profession d'avocat est incompatible avec toutes les activités de caractère commercial, qu'elles soient exercées directement ou par personne interposée.

La profession d'avocat est incompatible :

- a) Avec toutes les activités de caractère commercial, qu'elles soient exercées directement ou par personne interposée ;
- b) Avec les fonctions d'associé dans une société en nom collectif, d'associé commandité dans les sociétés en commandite simple et par actions, de gérant dans une société à responsabilité limitée, membre du directoire ou directeur général d'une société anonyme, de gérant d'une société civile à moins que celles-ci n'aient pour objet la gestion d'intérêts familiaux ou l'exercice de la profession d'avocat.

Les incompatibilités prévues aux alinéas précédents ne font pas obstacle à la commercialisation, à titre accessoire, de biens ou de services connexes à l'exercice de la profession d'avocat si ces biens ou services sont destinés à des clients ou à d'autres membres de la profession.

L'avocat ou la société d'avocat qui fait usage de la dérogation prévue au b ou au quatrième alinéa en informe par écrit, le conseil de l'Ordre du barreau dont il ou elle relève dans un délai de trente jours suivant le début de l'activité concernée. Le conseil de l'ordre peut lui demander tous renseignements ou documents utiles pour lui permettre d'apprécier si une telle activité est compatible avec les règles de déontologie de la profession.

Cependant, l'article 111 alinéa 2 du décret n°91-1197 du 27 novembre 1991 organisant la profession d'avocat modifié par le décret n°2016-882 du 29 juin 2016 (loi n° 2015-990 du 6 août 2015 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, dite « loi Macron », art. 63, IV) autorise les avocats à procéder à la « *commercialisation, à titre accessoire, de biens ou de services connexes à l'exercice de la profession d'avocat si ces biens ou services sont destinés à des clients ou à d'autres membres de la profession* ».

Ainsi, tout avocat peut exercer à titre accessoire une activité commerciale dérogatoire (Activités d'édition, de formation, de services, etc..), distincte ou non de sa structure d'exercice professionnelle et toujours sous le contrôle de son bâtonnier et dans le strict respect de son serment¹⁰. (cf. les « Principes essentiels de la profession » repris ci-dessous).

Si en revanche cette activité commerciale dérogatoire est exercée au travers d'une société commerciale, l'avocat n'est plus, pour cette activité, soumis aux dispositions du règlement intérieur national (RIN) mais aux seuls principes essentiels de la profession. (Cf. Avis de la Commission Règles et Usages du CNB).

Ces nouvelles dispositions, qui doivent permettre à la profession de diversifier ses champs d'activités, n'ont cependant pas pour objet de permettre l'exercice de la profession d'avocat en dehors de son cadre réglementaire et déontologique ou de permettre l'exercice du droit par un tiers en association avec un avocat.

En ce sens, la présence d'un avocat au capital d'une telle structure commerciale n'exclut pas de caractériser une atteinte à la réglementation du périmètre du droit si cette structure gérée et dirigée par un non professionnel du droit exerce une activité relevant du domaine réservé des avocats ou fait la promotion de prestations de conseil juridique ou de rédaction d'actes susceptibles de relever de la qualification d'actes positifs de démarchage juridique prohibés au titre de l'article 66-4 de la loi du 31 décembre 1971.

Les principes essentiels de la profession

Toutes les activités de l'avocat sont également gouvernées par les **principes essentiels de la profession** qui figurent à l'**article 1.3 du RIN** (L. n° 71-1130 du 31 déc. 1971, art. 1-I alinéa 3, art. 3 alinéa 2, art. 15 alinéa 2 ; D. n° 2005-790 du 12 juill. 2005, art. 1, 2 et 3 ; D. n° 91-1197 du 27 nov. 1991 art. 183).

10. Rapport de la Commission des règles et usages et de la Commission Statut professionnel de l'avocat, AG du CNB des 5 et 6 octobre 2018.

1.1 Profession libérale et indépendante

La profession d'avocat est une profession libérale et indépendante quel que soit son mode d'exercice.

1.2 L'avocat fait partie d'un barreau administré par un conseil de l'Ordre.

1.3 Respect et interprétation des règles

Les principes essentiels de la profession guident le comportement de l'avocat en toutes circonstances.

L'avocat exerce ses fonctions avec dignité, conscience, indépendance, probité et humanité, dans le respect des termes de son serment.

Il respecte en outre, dans cet exercice, les principes d'honneur, de loyauté, d'égalité et de non-discrimination, de désintéressement, de confraternité, de délicatesse, de modération et de courtoisie.

Il fait preuve, à l'égard de ses clients, de compétence, de dévouement, de diligence et de prudence.

1.4 Discipline

La méconnaissance d'un seul de ces principes, règles et devoirs, constitue en application de l'article 183 du décret du 27 novembre 1991 une faute pouvant entraîner une sanction disciplinaire.

1.5 Devoir de prudence

En toutes circonstances, la prudence impose à l'avocat de ne pas conseiller à son client une solution s'il n'est pas en mesure d'apprécier la situation décrite, de déterminer à qui ce conseil ou cette action est destiné, d'identifier précisément son client.

A cette fin, l'avocat est tenu de mettre en place, au sein de son cabinet, une procédure lui permettant d'apprécier, pendant toute la durée de sa relation avec le client, la nature et l'étendue de l'opération juridique pour laquelle son concours est sollicité.

Lorsqu'il a des raisons de suspecter qu'une opération juridique aurait pour objet ou pour résultat la commission d'une infraction, l'avocat doit immédiatement s'efforcer d'en dissuader son client. A défaut d'y parvenir, il doit se retirer du dossier.

Article 183, Décret n°91-1197 du 27 novembre 1991 organisant la profession d'avocat

Toute contravention aux lois et règlements, toute infraction aux règles professionnelles, tout manquement à la probité, à l'honneur ou à la délicatesse, même se rapportant à des faits extraprofessionnels, expose l'avocat qui en est l'auteur aux sanctions disciplinaires énumérées à l'article 184.

Ces principes essentiels doivent dans tous les cas de figure, être respectés par l'avocat, que ce soit dans le cadre naturel de son exercice professionnel, de sa vie personnelle mais aussi dans celui de ses activités commerciales connexes et dérogatoires.

A titre d'exemple, ce principe est-il respecté si la plateforme en ligne d'un tiers invite ses utilisateurs à évaluer anonymement les prestations de l'avocat sous la forme d'une notation chiffrée ou d'appréciations générales (satisfaisant, insatisfaisant), alors que la qualité de professionnel libéral rend difficile toute dissociation entre le travail de l'avocat et sa personne ? (cf. partie III).

Le principe d'indépendance, qui est l'essence de la profession d'avocat, conduit à prohiber tout rapport de sous-traitance entre l'éditeur du site du site et l'avocat dans les conditions précédemment décrites, ainsi que toute tentative d'immixtion de l'exploitant du site dans la relation entre l'avocat et le client-internaute pour le traitement de son dossier ou la fixation de ses honoraires (voir le récapitulatif en préambule du guide).

Dans tous les cas, l'avocat qui participe à une plateforme en ligne doit s'assurer du respect de la règle du conflit d'intérêts : qu'en est-il de la participation de l'avocat à une plateforme d'intermédiation ou de référencement détenue par une personne physique ou morale impliquée dans une affaire traitée par l'avocat (par exemple, une société d'assurances ou un établissement bancaire proposant des services de protection juridique) ?

Textes régissant les modes de rémunération de l'avocat

L'article 11.4 du RIN interdit à l'avocat de partager un honoraire quelle qu'en soit la forme avec un non-avocat.

Il est interdit à l'avocat de partager un honoraire quelle qu'en soit la forme avec des personnes physiques ou morales qui ne sont pas avocats.

La plateforme en ligne peut générer un flux financier entre les deux parties (avocat et client) au profit de l'éditeur de la plateforme dont la rémunération pourra prendre différentes formes. Il s'agira le plus souvent d'une rémunération forfaitaire, qui dépendra généralement de l'exposition proposée par la plateforme.

Le barreau des Pays-Bas a distingué sept modes d'organisation de cette relation financière entre l'avocat et plateforme : la gratuité, le prix fixe, le paiement au clic, le paiement pour une mise en relation avec un client potentiel (sans exclusivité), le paiement pour une mise en relation avec un client potentiel (avec exclusivité), le paiement au dossier procuré, la commission représentant un pourcentage de l'honoraire ([Guide CCBE sur les plateformes en ligne, p. 8](#)).

Ces pratiques ne peuvent avoir cours en France au regard des dispositions des articles 11.3 et 11.4 du RIN qui prohibent tout partage d'honoraires et toute rémunération d'apports d'affaires. Il est aussi interdit à l'avocat de partager un honoraire quelle qu'en soit la forme avec des personnes physiques ou morales qui ne sont pas avocats.

Ainsi sont prohibés :

- Le prélèvement par la plateforme d'un montant forfaitaire par dossier,
- Le reversement par l'avocat d'une partie de ses honoraires,
- L'achat de « devis » permettant d'accéder au client,

L'article 19.4.2 alinéa 1^{er} du RIN autorise seulement le paiement par l'avocat à la plateforme d'une participation financière fixe ou proportionnelle à l'utilisation qu'il fait de celle-ci. En revanche, une redevance qui s'analyserait en une partie de l'honoraire perçu par l'avocat en contrepartie de sa prestation, constituerait un partage d'honoraires prohibé.

De même, l'article 19.4.2 alinéa 3 du RIN interdit à l'avocat inscrit sur un site internet ou une plateforme en ligne de donner mandat pour son compte de percevoir les honoraires qui lui reviennent, sauf à recourir à une entreprise agréée dans les conditions prévues au Code monétaire et financier.

En revanche, la pratique consistant à reverser à un prestataire technique (opérateur bancaire en ligne par exemple) une commission fixe pour chaque opération réalisée avec son concours n'est pas assimilable à un partage d'honoraires, dans la mesure où le prestataire fournit un service technique étranger à toute délivrance d'une prestation juridique. (Voir le fonctionnement et les conditions générales d'utilisation de la plateforme avocat.fr)

Obligation de conclure une convention d'honoraires écrite avec le client

En application de la loi « Macron » n°2015-990 du 6 août 2015 modifiant l'article 10 de la loi n°71-1130 du 31 décembre 1971, une convention d'honoraires écrite doit obligatoirement être conclue entre l'avocat et son client sauf en cas d'urgence, de force majeure ou lorsque l'avocat intervient au titre de l'aide juridictionnelle totale ou de l'aide à l'intervention de l'avocat dans les procédures non juridictionnelles.

Cette obligation qui assure la transparence de l'honoraire pour le client concerne toute matière ou tout type d'intervention (postulation, consultation, assistance, conseil, rédaction d'actes juridiques sous seing privé et plaidoirie).

La convention doit préciser soit le montant des honoraires dus pour le traitement d'un dossier, soit le mode de détermination des honoraires couvrant les diligences prévisibles ainsi que les divers frais et débours envisagés. L'avocat doit informer son client de l'évolution du montant des honoraires tout au long de sa relation avec son client.

Le RIN a été modifié pour intégrer cette réforme.

11.1 Information du client

Modifié et renuméroté suite suppression de l'art. 11.1 Ancien par DCN n°2015-003, AG du CNB du 12-12-2015, Publié au JO par Décision du 14-01-2016 – JO 16 février 2016

L'avocat informe son client, dès sa saisine, des modalités de détermination des honoraires et l'informe régulièrement de l'évolution de leur montant. L'avocat informe également son client de l'ensemble des frais, débours et émoluments qu'il pourrait exposer.

11.2 Convention d'honoraires

**Modifié et renuméroté par DCN n°2015-003, AG du CNB du 12-12-2015-
Publié au JO par Décision du 14-01-2016 –JO 16 février 2016**

Sauf en cas d'urgence ou de force majeure ou lorsqu'il intervient au titre de l'aide juridictionnelle totale ou de la troisième partie de la loi n° 91-647 du 10 juillet 1991 relative à l'aide juridique, l'avocat conclut par écrit avec son client une convention d'honoraires, qui précise, notamment, le montant ou le mode de détermination des honoraires couvrant les diligences prévisibles, ainsi que les divers frais et débours envisagés.

Détermination des honoraires

Les honoraires sont fixés selon les usages, en fonction de la situation de fortune du client, de la difficulté de l'affaire, des frais exposés par l'avocat, de sa notoriété et des diligences de celui-ci. L'avocat chargé d'un dossier peut demander des honoraires à son client même si ce dossier lui est retiré avant sa conclusion, dans la mesure du travail accompli.

Éléments de la rémunération

La rémunération de l'avocat est fonction, notamment, de chacun des éléments suivants conformément aux usages :

- le temps consacré à l'affaire,*
- le travail de recherche,*
- la nature et la difficulté de l'affaire,*
- l'importance des intérêts en cause,*
- l'incidence des frais et charges du cabinet auquel il appartient,*
- sa notoriété, ses titres, son ancienneté, son expérience et la spécialisation dont il est titulaire,*
- les avantages et le résultat obtenus au profit du client par son travail, ainsi que le service rendu à celui-ci,*
- la situation de fortune du client.*

11.3 Modes prohibés de rémunération

**Modifié et renuméroté par DCN n°2015-003, AG du CNB du 12-12-2015 –
Publié au JO par Décision du 14-01-2016 – JO 16 février 2016**

Il est interdit à l'avocat de fixer ses honoraires par un pacte de quota litis.

Le pacte de quota litis est une convention passée entre l'avocat et son client avant décision judiciaire définitive, qui fixe exclusivement l'intégralité de ses honoraires en fonction du résultat judiciaire de l'affaire, que ces honoraires consistent en une somme d'argent ou en tout autre bien ou valeur.

L'avocat ne peut percevoir d'honoraires que de son client ou d'un mandataire de celui-ci.

La rémunération d'apports d'affaires est interdite.

Cette obligation s'applique de la même manière aux avocats référencés sur ces plateformes d'intermédiation. Les avocats sont tenus de proposer à leurs clients en ligne une convention d'honoraires précisant le montant des honoraires dus pour le traitement du dossier ainsi que les divers frais et débours engagés. Cette convention doit être librement consentie par le client selon des modalités convenues avec l'avocat.

En vertu de ces dispositions, le RIN n'autorise l'avocat à percevoir d'honoraires que de son client ou de son mandataire, sauf à intervenir en qualité de « sous-traitant » et à perdre ainsi la maîtrise de la relation avec le client final, remettant en cause le respect du secret professionnel tout en assumant sur le plan professionnel l'entière responsabilité des prestations délivrées.

L'analyse des flux financiers est à cet égard déterminante pour identifier de telles pratiques prohibées, puisque l'exploitant perçoit directement du client le montant des honoraires dont une partie est rétrocédée à l'avocat, ce que prohibe l'article 11.3 du RIN.

En principe, l'avocat ne peut recevoir de mandat que de son client. La Cour de cassation, dans une affaire relative à une action groupée, est venue rappeler que le mandat de l'avocat doit émaner directement du client (en l'occurrence de la personne représentée) et non d'un quelconque intermédiaire (Cass civ. 1, 12 décembre 2018, n°17-19387, Gazz. Pal., 28 mai 2019, De Belval B.). Cette décision, à la portée plus large, intéresse directement la relation de l'avocat avec l'éditeur de la plateforme en ligne.

L' article 19 du RIN relatif aux prestations juridiques en ligne

Au fil des modifications successives, il était apparu nécessaire d'actualiser les dispositions relatives à la prestation juridique en ligne de l'ancien article 6.6 du RIN pour prendre acte du développement de cette modalité d'exercice de la profession d'avocat et de la montée en puissance des plateformes en ligne. Ces dispositions ont été déplacées à l'article 19 du RIN qui impose de nouvelles obligations aux avocats tant pour valoriser leur activité en ligne que pour assurer une bonne information du public.

La décision à caractère normatif portant réforme des articles 6 « Le champ d'activité professionnelle de l'avocat » et 19 « Prestations juridiques en ligne » du règlement intérieur national (RIN) de la profession d'avocat, a été adopté par l'Assemblée générale du Conseil national des barreaux des 9 et 10 décembre 2016 (JO, 13 avril 2017).

Article 19- Prestations juridiques en ligne

19.1 Principes généraux

La fourniture par transmission électronique de prestations juridiques par un avocat suppose l'existence d'un service personnalisé au client.

L'avocat qui propose des prestations juridiques en ligne, y compris celui qui participe au site Internet ou à la plateforme en ligne d'un tiers, y est référencé ou visé par un lien hypertexte, doit le faire dans le respect des prescriptions de l'article 15 du décret n° 2005-790 du 12 juillet 2005 relatif aux règles de déontologie de la profession d'avocat et de l'article 10 du présent règlement. Il doit notamment respecter les obligations de l'article 10.3.

Lorsqu'il constate que le contenu du site n'est pas conforme aux principes qui régissent la profession, il doit interrompre sans délai son concours et en informer l'Ordre.

19.2 Identification des intervenants

Le nom de l'avocat intervenant doit être communiqué à l'internaute avant la conclusion de tout contrat de fourniture de prestations juridiques en ligne.

Lorsqu'un avocat est interrogé ou sollicité en ligne par une personne demandant des prestations juridiques, il lui appartient de s'assurer de l'identité et des caractéristiques de la personne à laquelle il répond, afin de respecter le secret professionnel, d'éviter le conflit d'intérêts, d'assurer le respect des règles relatives à la prévention du blanchiment et de fournir des informations adaptées à la situation de l'intéressé. L'avocat qui répond doit toujours être identifiable.

19.3 Communication avec le client

L'avocat qui fournit des prestations juridiques en ligne doit toujours être en mesure d'entrer personnellement et directement en relation avec l'internaute.

19.4 Paiement des prestations de l'avocat

19.4.1 Avocat créateur d'un site Internet ou d'une plateforme en ligne de prestations juridiques

L'avocat qui crée, exploite ou participe majoritairement, seul ou avec des confrères, à la création et à l'exploitation d'un site Internet ou d'une plateforme en ligne de prestations juridiques peut librement percevoir toute rémunération des clients ; il peut, le cas échéant, percevoir celle-ci par l'intermédiaire de l'un des établissements financiers assurant la sécurité des paiements en ligne, pour autant que l'identification du client reste aussi possible à cette occasion.

19.4.2 Avocat inscrit sur un site internet ou une plateforme en ligne de référencement ou de mise en relation

L'avocat inscrit sur un site internet ou une plateforme en ligne de référencement ou de mise en relation peut être amené à participer de façon forfaitaire aux frais de fonctionnement de ce site ou de cette plateforme, à l'exclusion de toute rémunération établie en fonction des honoraires que l'avocat perçoit des clients avec lesquels le site ou la plateforme l'a mis en relation.

L'avocat référencé ou mis en relation avec un client doit s'assurer que les prestations fournies par le site ou la plateforme de référencement ou de mise en relation sont conformes au Titre II de la loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971 portant réforme de certaines professions judiciaires et juridiques.

L'avocat fournissant une prestation juridique au sens des dispositions du Titre II de la loi du 31 décembre 1971 susmentionnée doit le faire dans le respect du secret professionnel et de la règle du conflit d'intérêts. Il ne peut donner mandat à l'exploitant du site ou de la plateforme de référencement ou de mise en relation de percevoir pour son compte les honoraires qui lui reviennent, sauf à recourir à une entreprise agréée dans les conditions prévues au code monétaire et financier.

Des dérives ont été constatées avec certains éditeurs de plateformes commerciales se proposant de traiter en ligne des procédures de divorce par consentement mutuel (sous l'empire de la législation antérieure- voir infra) ou d'assurer la défense juridique et judiciaire d'automobilistes auteurs d'infractions au code de la route.

Ces pratiques sont contestables lorsqu'elles révèlent un rapport de « sous-traitance judiciaire » entre l'avocat et l'exploitant de la plateforme en ligne, lequel est susceptible de relever d'un exercice illégal de la profession¹¹. Rappelons aussi que le commerce en ligne des activités judiciaires est prohibé par la loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique (voir supra).

Le CNB a obtenu la condamnation de l'éditeur d'une plateforme en ligne qui prétendait assurer la gestion et le traitement d'une procédure de divorce par consentement mutuel judiciaire avec le concours d'avocats « partenaires »¹².

La procédure de divorce par consentement mutuel par acte sous signature privée contresigné par avocats, déposé au rang des minutes du notaire des articles 229-1 et suivants du Code civil (art. 50, L. n°2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle), qui impose le recours à un avocat pour chaque époux et une signature en présentiel de la convention par les « époux ensemble » (art. 1145 CPC¹³), n'est pas à l'abri de telles dérives.

Il convient d'être très prudent s'agissant des plateformes commerciales qui proposent de mettre à disposition des époux une liste « d'avocats partenaires » susceptibles de représenter le second conjoint ou de prendre en charge la gestion d'une telle procédure avec par exemple, le recours à des « juristes » qui assureraient le traitement administratif de la procédure (voir infra, sous art. 111, D. 27 nov 1991).

A cet égard, la Commission des règles et usages du CNB a rappelé que dans le cadre d'un divorce par consentement mutuel déjudiciarisé, deux avocats ne peuvent assister les parties à l'acte d'avocat de divorce, s'ils sont membres d'un même cabinet, associés ou collaborateurs, membres d'une même structure ou s'ils exercent dans les mêmes locaux. (CNB, Comm. RU, avis n°2018/039 du 9 oct. 2018). En effet, chacun des époux doit avoir son propre avocat choisi librement et de façon indépendante de manière à ce que chaque avocat soit en mesure d'exercer son contrôle du caractère libre et éclairé du consentement des parties.

De même, il appartient à l'avocat souhaitant participer à une « offre groupée » consistant à proposer deux avocats pré-choisis d'être vigilant eu égard à la nécessité du choix libre et indépendant de son conseil par chacune des parties.

Divorce par consentement mutuel : choix de l'avocat - rappel des règles

La décision à caractère normatif n° 2018-003 portant modification de l'article 7.2 du règlement intérieur national de la profession d'avocat (RIN) qui vise à sécuriser la pratique du divorce par consentement mutuel déjudiciarisée, participe de la prévention de ces dérives.

11. Paris, 19 février 2016, n°13/20577.

12. TGI Aix-en-Provence (Ord réf.), 24 décembre 2013, Cour d'appel d'Aix en Provence, 1^{ère} chambre C, 2 avril 2015, n°2015/243 : https://archives.cnb.avocat.fr/Le-CNB-et-l-Ordre-des-avocats-d-Aix-en-Provence-obtiennent-la-condamnation-du-site-divorce-discount-com_a1873.html; Tribunal correctionnelle de Lille, 17 mars 2017, n°2017-2061-IF (condamnant l'ancien exploitant du site « divorce.fr »).

13. Décret n° 2016-1907 du 28 décembre 2016 relatif au divorce prévu à l'article 229-1 du code civil et à diverses dispositions en matière successorale

Cette décision complète l'article 7.2 du RIN relatif à la notion rédacteur d'actes d'un alinéa précisant en conformité avec l'article 1145 du Code civil, que « la convention de divorce par consentement mutuel *« est signée, en présence physique et simultanément, par les parties et les avocats rédacteurs [...] sans substitution ni délégation possible ».*

Article 7 - La rédaction d'actes

1971 L. art. 54, 55 ; D. 12 juill. 2005, art. 9 - Modifié par DCN n°2018-003, AG du CNB du 8-02-2019 - Publié au JO par Décision du 28-03-2019 – JO 30 avril 2019 (...)

7.2 Obligations du rédacteur

Modifié par DCN n°2018-003, AG du CNB du 8-02-2019 - Publié au JO par Décision du 28-03-2019 – JO 30 avril 2019

L'avocat rédacteur d'un acte juridique assure la validité et la pleine efficacité de l'acte selon les prévisions des parties. Il refuse de participer à la rédaction d'un acte ou d'une convention manifestement illicite ou frauduleux. Sauf s'il en est déchargé par les parties, il est tenu de procéder aux formalités légales ou réglementaires requises par l'acte qu'il rédige et de demander le versement préalable des fonds nécessaires.

L'avocat seul rédacteur d'un acte veille à l'équilibre des intérêts des parties. Lorsqu'il a été saisi par une seule des parties, il informe l'autre partie de la possibilité qu'elle a d'être conseillée et de se faire assister par un autre avocat.

L'acte sous signature privée contresigné par avocat est signé par l'avocat ou les avocats rédacteur(s) désigné(s) à l'acte.

La convention de divorce par consentement mutuel établie par acte sous signature privée conformément aux dispositions de l'article 229-3 du Code civil est signée, en présence physique et simultanément, par les parties et les avocats rédacteurs désignés à la convention sans substitution ni délégation possible.

Pour les sites d'assistance juridique aux automobilistes, on se référera à trois arrêts de la Cour d'appel de Paris invalidant une série de conventions ayant pour objet la délivrance d'une prestation d'avocat dans le but de contester une verbalisation pour une infraction au Code de la route.

CA Paris, 19 février 2015, n° RG 13/20562 : « [En revanche], le choix de l'avocat par la société GCG, le principe d'une cogestion du dossier entre la société GCG et l'avocat, le mode de rémunération nécessairement forfaitaire de l'avocat par la société GCG, le lien juridique exclusif établi entre cette société et le client fait apparaître l'avocat comme un simple sous-traitant de la société GCG. »

CA Paris, 19 février 2015, n° RG 13/20574 : « il en ressort que le contrat litigieux a pour objet la fourniture par la société GCG à travers le forfait “permis 0 point” d’une prestation de conseil juridique globale dont elle assure la gestion jusqu’à l’issue de la procédure et par laquelle elle s’engage à mettre en œuvre les moyens permettant à son client de récupérer son permis allant jusqu’à faire assurer la défense de ses clients en justice par un avocat qu’elle choisit dont le coût est compris dans le prix forfaitaire ».

CA Paris, 19 février 2015, n° RG 13/20577 : « Cette société se présente donc comme le seul interlocuteur direct du client mettant à sa disposition sa structure, ses services en vue du but recherché par celui-ci, à savoir éviter une annulation du permis de conduire et/ou une perte de points, que la mise à disposition d’un avocat spécialiste est présentée comme un moyen d’arriver à l’objectif poursuivi, que la prestation ainsi fournie est facturée moyennant un prix forfaitaire qui lui est versé directement et dont il n’est pas précisé au client qu’il s’agit des seuls honoraires de l’avocat négociés avec celui-ci.

(...) Elle [la société] reste volontairement taisante sur le statut précis des avocats auxquels elle fait appel entretenant une ambiguïté certaine sur les liens juridiques qui les unissent de nature à entretenir une confusion dans l’esprit du client, en employant le terme “avocats partenaires” sur la page d’accueil “trouver un avocat permis de conduire” de son site internet, “avocats de PROTÉGER MON PERMIS dans le courrier accompagnant la lettre de mission “avocats spécialistes du permis de conduire membre de son équipe” et “nos avocats spécialistes du permis de conduire” dans la lettre de mission, cette dernière formulation se retrouvant également dans le devis”.

Par un arrêt en date du 9 mars 2018, la Cour d’appel de Versailles a confirmé la condamnation du dirigeant d’une « société télématique » spécialisée dans l’assistance juridique des usagers de la route. Au moyen des trois sites internet exploités par sa société, le prévenu se proposait de prendre en charge la défense des intérêts d’auteurs présumés d’infractions routières en les mettant en relation avec des avocats rémunérés par cette même société¹⁴. Dans cette affaire, l’éditeur du site qui n’avait pas la qualité d’avocat, se présentait, à l’égard du client-internaute, pour les conseils, voire les procédures qu’il diligenterait, comme le véritable prestataire et donneur d’ordre à l’égard de l’avocat.

Le recours à une convention d’honoraires écrite constitue un garde-fou essentiel pour prévenir ces dérives et garantir une relation directe avec l’avocat et librement consentie conformément au principe posé à l’article 19.3 du RIN (voir infra).

14. **Cour d’appel de Versailles, 9^e chambre des appels correctionnelles, RG n°17/01454**, Actualité CNB : <https://www.cnb.avocat.fr/fr/actualites/exercice-du-droit-la-cour-dappel-de-versailles-confirme-la-condamnation-de-lexploitant-de-sites>

FOCUS : LA QUESTION DE L'OPPOSABILITÉ DE LA DÉONTOLOGIE AUX TIERS

Comme il a été vu, la Cour de cassation, dans un arrêt rendu le 11 mai 2017, cassant partiellement l'arrêt de la Cour d'appel de Versailles rendu dans l'affaire du site « alexia.fr/avocat.net » (infra), en ce qu'il a interdit la pratique des comparateurs et notation d'avocats à raison de leur contrariété aux règles déontologiques de la profession d'avocat (art. 15, D. 2005-790 12 juillet 2005) et de leur caractère trompeur, a rappelé que les « tiers ne sont pas tenus par les règles déontologiques de cette profession et qu'il appartient seulement, dans leurs activités propres, de délivrer au consommateur une information loyale, claire et transparente¹⁵ ».

On peut regretter cette position, confirmée dans un autre arrêt de la première chambre civile du 22 mai 2019 également rendu à propos d'un site internet mettant en relation des avocats avec des usagers de la route pour lequel l'avocat demandeur à l'action dénonçait une violation des règles relative à la publicité et au démarchage (pourvoi n° 17-31.320 ; cassation partielle CA Versailles, 14 mai 2017¹⁶). **La Cour de cassation aurait pu distinguer entre l'application et l'opposabilité des règles déontologiques à des prestataires proposant des services aux avocats.** Ces derniers ne peuvent ignorer ces prescriptions à valeur légale et réglementaire ne serait-ce qu'au titre de leur devoir de conseil.

Rappelons que les règles déontologiques ne concernent pas le client de l'avocat. Par exemple, le droit du client de s'exprimer à propos de la prestation fournie par ce dernier relève alors de la liberté d'expression, principe supérieur s'exerçant dans les seules limites de la loi du 18 juillet 1881 (voir infra point III).

3. LA REGLEMENTATION SUR LA LOYAUTE DES PLATEFORMES EN LIGNE ET LA PROHIBITION DES PRATIQUES COMMERCIALES TROMPEUSES

Le développement de l'économie collaborative a conduit le législateur à introduire dans le Code de la consommation une obligation d'information renforcée (infra, partie 1) pour encadrer l'activité des plateformes d'intermédiation et améliorer l'information des consommateurs. Ces obligations ont été renforcées par la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique.

-
15. Dans la même affaire, la Cour d'appel de Versailles, statuant sur renvoi après cassation le 7 décembre 2018, n'est pas revenue sur cette analyse. Elle a seulement tranché le litige au regard de la délivrance par la plateforme d'une information loyale, claire et transparente.
16. La Cour d'appel de Versailles dans son arrêt du 14 novembre 2017 a jugé illicite l'intermédiation d'un site internet avec des avocats partenaires non identifiés. La Cour relève que « le site *sauvermonpermis.com* ne désigne pas les avocats avec lesquels il est offert de mettre les internautes en relation pour les prestations dont il fait la promotion, il en résulte une violation de règles communes pour la publicité et le démarchage de la profession ainsi qu'une désorganisation de l'accès au marché, de sorte que toutes les références à une mise en relation avec un avocat constituent un acte de concurrence déloyale à l'activité poursuivie. ».

L'existence d'un contexte susceptible d'influencer les classements ou les référencement- relation contractuelle ou lien capitalistique avec les personnes référencées, fait que les opérateurs sont désormais tenus par une obligation de transparence qui s'étend aussi aux modalités de collecte d'avis de consommateurs, ainsi que leur éventuel contrôle pour les plateformes spécialisées en la matière.

Le développement de l'économie collaborative a conduit le législateur à introduire dans le Code de la consommation de nouvelles dispositions instituant une obligation d'information renforcée (infra, partie 1) pour encadrer l'activité des plateformes d'intermédiation et améliorer l'information des consommateurs. Ces obligations ont été renforcées par la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016 pour une République numérique.

L'existence d'un contexte susceptible d'influencer les classements ou les référencement - relation contractuelle ou lien capitalistique avec les personnes référencées, fait que les opérateurs sont désormais tenus par une obligation de transparence qui s'étend aussi aux modalités de collecte d'avis de consommateurs, ainsi que leur éventuel contrôle pour les plateformes spécialisées en la matière.

La non-délivrance des informations visées par les articles pouvait déjà conduire à considérer les pratiques des opérateurs comme déloyales et trompeuses au sens des [articles L. 121-1 et suivants du code de la consommation](#).

Article L.111-7 du Code la consommation

Modifié par la [loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016 - art. 49 \(V\)](#)

I.-Est qualifiée d'opérateur de plateforme en ligne toute personne physique ou morale proposant, à titre professionnel, de manière rémunérée ou non, un service de communication au public en ligne reposant sur :

- 1° Le classement ou le référencement, au moyen d'algorithmes informatiques, de contenus, de biens ou de services proposés ou mis en ligne par des tiers ;*
- 2° Ou la mise en relation de plusieurs parties en vue de la vente d'un bien, de la fourniture d'un service ou de l'échange ou du partage d'un contenu, d'un bien ou d'un service.*

II.-Tout opérateur de plateforme en ligne est tenu de délivrer au consommateur une information loyale, claire et transparente sur :

- 1° Les conditions générales d'utilisation du service d'intermédiation qu'il propose et sur les modalités de référencement, de classement et de déréférencement des contenus, des biens ou des services auxquels ce service permet d'accéder ;*
- 2° L'existence d'une relation contractuelle, d'un lien capitalistique ou d'une rémunération à son profit, dès lors qu'ils influencent le classement ou le référencement des contenus, des biens ou des services proposés ou mis en ligne ;*
- 3° La qualité de l'annonceur et les droits et obligations des parties en matière civile et fiscale, lorsque des consommateurs sont mis en relation avec des professionnels ou des non-professionnels.*

Un décret précise les conditions d'application du présent article en tenant compte de la nature de l'activité des opérateurs de plateforme en ligne.

Ce décret précise, par ailleurs, pour tout opérateur de plateforme en ligne dont l'activité consiste en la fourniture d'informations permettant la comparaison des prix et des caractéristiques de biens et de services proposés par des professionnels, les informations communiquées aux consommateurs portant sur les éléments de cette comparaison et ce qui relève de la publicité au sens de l'article 20 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique.

Ce décret fixe également les modalités selon lesquelles, lorsque des professionnels, vendeurs ou prestataires de services sont mis en relation avec des consommateurs, l'opérateur de plateforme en ligne met à leur disposition un espace leur permettant de communiquer aux consommateurs les informations prévues aux articles L. 221-5 et L. 221-6.

N.B : Conformément à l'article 44 II de la loi n° 2016-1321 du 7 octobre 2016, à compter de l'entrée en vigueur des mesures réglementaires nécessaires à l'application de l'article L. 111-7 du code de la consommation, dans sa rédaction résultant du 1° du I du présent article, les articles L. 111-6 et L. 131-3 du même code sont abrogés.

Article L111-7-2 du Code de la consommation

Créé par la loi n°2016-1321 du 7 octobre 2016 - art. 52

Sans préjudice des obligations d'information prévues à l'article 19 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique et aux articles L. 111-7 et L. 111-7-1 du présent code, toute personne physique ou morale dont l'activité consiste, à titre principal ou accessoire, à collecter, à modérer ou à diffuser des avis en ligne provenant de consommateurs est tenue de délivrer aux utilisateurs une information loyale, claire et transparente sur les modalités de publication et de traitement des avis mis en ligne.

Elle précise si ces avis font ou non l'objet d'un contrôle et, si tel est le cas, elle indique les caractéristiques principales du contrôle mis en œuvre.

Elle affiche la date de l'avis et ses éventuelles mises à jour.

Elle indique aux consommateurs dont l'avis en ligne n'a pas été publié les raisons qui justifient son rejet.

Elle met en place une fonctionnalité gratuite qui permet aux responsables des produits ou des services faisant l'objet d'un avis en ligne de lui signaler un doute sur l'authenticité de cet avis, à condition que ce signalement soit motivé.

Un décret, pris après avis de la Commission nationale de l'informatique et des libertés, fixe les modalités et le contenu de ces informations.

Sur les avis en ligne :

Article D111-16 du Code de la consommation

Créé par le Décret n°2017-1436 du 29 septembre 2017 - art. 1

Pour l'application des dispositions de l'article L. 111-7-2, un avis en ligne s'entend de l'expression de l'opinion d'un consommateur sur son expérience de consommation grâce à tout élément d'appréciation, qu'il soit qualitatif ou quantitatif.

L'expérience de consommation s'entend que le consommateur ait ou non acheté le bien ou le service pour lequel il dépose un avis.

Ne sont pas considérés comme des avis en ligne au sens de l'article L. 111-7-2, les parrainages d'utilisateurs, les recommandations par des utilisateurs d'avis en ligne, ainsi que les avis d'experts.

Article D111-17 du Code de la consommation

Créé par le Décret n°2017-1436 du 29 septembre 2017 - art. 1

Toute personne exerçant l'activité mentionnée à l'article L. 111-7-2 indique de manière claire et visible :

1° A proximité des avis :

- a) L'existence ou non d'une procédure de contrôle des avis ;*
- b) La date de publication de chaque avis, ainsi que celle de l'expérience de consommation concernée par l'avis ;*
- c) Les critères de classement des avis parmi lesquels figurent le classement chronologique.*

2° Dans une rubrique spécifique facilement accessible :

- a) L'existence ou non de contrepartie fournie en échange du dépôt d'avis ;*
- b) Le délai maximum de publication et de conservation d'un avis.*

Article D111-18 du Code de la consommation

Créé par le Décret n°2017-1436 du 29 septembre 2017 - art. 1

Lorsque la personne exerçant l'activité mentionnée à l'article L. 111-7-2 exerce un contrôle sur les avis, elle veille à ce que les traitements de données à caractère personnel réalisés dans ce cadre soient conformes à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée et précise dans la rubrique prévue au 2° de l'article D. 111-17 :

- 1° Les caractéristiques principales du contrôle des avis au moment de leur collecte, de leur modération ou de leur diffusion ;*
- 2° La possibilité, le cas échéant, de contacter le consommateur auteur de l'avis ;*
- 3° La possibilité ou non de modifier un avis et, le cas échéant, les modalités de modification de l'avis ;*
- 4° Les motifs justifiant un refus de publication de l'avis.*

Article D111-19 du Code de la consommation

Créé par le Décret n°2017-1436 du 29 septembre 2017 - art. 1

Lorsque la personne exerçant l'activité mentionnée à l'article L. 111-7-2 refuse la publication d'un avis, elle informe son auteur des motifs de refus par tout moyen approprié.

FOCUS : LE RÈGLEMENT (UE) 2019/1150 DU 20 JUIN 2019 RELATIF À L'ÉQUITÉ ET À LA TRANSPARENCE DES ENTREPRISES UTILISATRICES DE SERVICES D'INTERMÉDIATION EN LIGNE

Ce règlement européen vise à encadrer et mieux rééquilibrer les relations entre les plateformes en ligne et les entreprises qui utilisent leurs services. Applicable dans les relations avec les entreprises et les commerçants qui utilisent des plateformes en ligne, ce règlement interdit certaines pratiques déloyales (restriction, suspension de fourniture de services), entre les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne et les plateformes. Afin d'aider les professionnels à comprendre comment optimiser leur présence et de prévenir les manipulations du système de classement, le règlement (art. 5) impose un classement transparent en obligeant les plateformes à exposer les principaux paramètres déterminant le classement d'une recherche ainsi que l'importance de ces paramètres par la fourniture d'une description actualisée facilement et publiquement accessible, énoncée dans une formulation claire et compréhensible, sur les moteurs de recherche en ligne de ces fournisseurs de biens ou de services.

A l'exception des petites plateformes identifiées en termes d'effectifs ou de chiffre d'affaires, les plateformes devront mettre en place un système interne de traitement des réclamations afin d'aider les entreprises utilisatrices.

Accéder au règlement : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019R1150&from=FR>

4. AUTRES TEXTES APPLICABLES

La loi n°2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique (dite la loi LCEN)

L'article 16 précise que l'activité de commerce en ligne définie à l'article 14 s'exerce librement sur le territoire national à l'exclusion notamment **des activités de représentation et d'assistance en justice** :

I. - L'activité définie à l'article 14 s'exerce librement sur le territoire national à l'exclusion des domaines suivants :

1° Les jeux d'argent, y compris sous forme de paris et de loteries, légalement autorisés ;

2° Les activités de représentation et d'assistance en justice ;

3° Les activités exercées par les notaires en application des dispositions de l'article 1^{er} de l'ordonnance n° 45-2590 du 2 novembre 1945 relative au statut du notariat.

II. - En outre, lorsqu'elle est exercée par des personnes établies dans un Etat membre de la Communauté européenne autre que la France, l'activité définie à l'article 14 est soumise au respect :

1° Des dispositions relatives au libre établissement et à la libre prestation des services à l'intérieur de la Communauté européenne dans le domaine de l'assurance, prévues aux articles L. 361-1 à L. 364-1 du Code des assurances ;

2° Des dispositions relatives à la publicité et au démarchage des organismes de placement collectif en valeurs mobilières, prévues à l'article L. 214-12 du Code monétaire et financier ;

3° Des dispositions relatives aux pratiques anticoncurrentielles et à la concentration économique, prévues aux titres II et III du livre IV du Code de commerce ;

4° Des dispositions relatives à l'interdiction ou à l'autorisation de la publicité non sollicitée envoyée par courrier électronique ;

5° Des dispositions du Code général des impôts ;

6° Des droits protégés par le Code de la propriété intellectuelle.

On rappellera aussi que l'[article 19 de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004](#) impose, sous peine d'amende, à toute personne proposant ou assurant à distance et par voie électronique la fourniture de biens ou de services, un certain de nombre de mention dites « mentions légales » :

- S'il s'agit d'une personne physique, ses nom et prénoms et, s'il s'agit d'une personne morale, sa raison sociale ;
- L'adresse où elle est établie, son adresse de courrier électronique, ainsi que des coordonnées téléphoniques permettant d'entrer effectivement en contact avec elle ;
- Si elle est assujettie aux formalités d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou au répertoire des métiers, le numéro de son inscription, son capital social et l'adresse de son siège social ;
- Si elle est assujettie à la taxe sur la valeur ajoutée et identifiée par un numéro individuel en application de l'article 286 ter du code général des impôts, son numéro individuel d'identification ;
- Si son activité est soumise à un régime d'autorisation, le nom et l'adresse de l'autorité ayant délivré celle-ci ;

- Si elle est membre d'une profession réglementée, la référence aux règles professionnelles applicables, son titre professionnel, l'Etat membre dans lequel il a été octroyé ainsi que le nom de l'ordre ou de l'organisme professionnel auprès duquel elle est inscrite (...).

Le règlement n° 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation des données (règlement général sur la protection des données – RGPD) entre en vigueur le 25 mai 2018

L'entrée en vigueur du RGPD, qui renforce les droits et la protection des données à caractère personnel des personnes physiques et les sanctions applicables en cas de non-respect de ses dispositions, oblige l'avocat à porter une attention particulière au sort des données personnelles de ses clients et, par conséquent, à se conformer aux obligations légales et réglementaires applicables en la matière.

Protéger les données à caractère personnel de son client est essentiel pour garantir le secret professionnel tel que défini par l'article 66-5 de la loi du 31 décembre 1971, l'article 4 du décret du 12 juillet 2005, l'article 2 du RIN et protégé par l'article 226-13 du code pénal. Le respect par les avocats des règles de protection des données à caractère personnel est aussi un facteur de transparence et de confiance à l'égard de ses clients.

Dans ce cadre, l'avocat, en qualité de responsable du traitement, est astreint à une obligation de sécurité. Il doit ainsi prendre toutes les mesures nécessaires pour en garantir la confidentialité et éviter toute divulgation d'information.

Dossier en ligne « protection des données personnelles »

<https://www.cnb.avocat.fr/fr/rgpd-le-cnb-vous-accompagne>

Le CNB vous accompagne et propose

Un guide pratique « avocat et règlement général sur la protection des données personnelles »

https://www.cnb.avocat.fr/sites/default/files/documents/guide_rgpd_avocats-2018.pdf

Un outil d'autodiagnostic pour les cabinets d'avocats

<https://rgpd.cnb.avocat.fr/>

Une foire aux questions sur les données personnelles et l'application du RGPD

<https://www.cnb.avocat.fr/fr/actualites/rgpd-une-faq-pour-comprendre-lessentiel-en-quelques-minutes>

Un module e-learning pour connaître les principes du RGPD et ses impacts (depuis le 5 novembre 2019)

Présentation accessible à l'adresse

<https://youtu.be/557yyMzskrl>

En prêtant son concours à une plateforme d'intermédiation ou de référencement en ligne, l'avocat prend un risque certain dans la préservation de la sécurité des données personnelles de ses clients.

Il est donc fondamental que les données saisies ou importées par l'avocat sur la plateforme fassent l'objet d'une protection effective afin de garantir leur sécurisation. Il existe en effet de nombreux risques en la matière : usurpation d'identité des utilisateurs, virus, programme malveillant, virus sur les disques durs, ...

Le RGPD impose à tous les exploitants de plateformes offrant des services à des personnes physiques européennes de signaler à leurs clients les violations de données à haut risque. En matière de sécurité informatique, le CCBE, dans son guide sur les plateformes en ligne (p. 11), rappelle que « *les avocats doivent sélectionner des exploitants de plateformes qui offre des informations détaillées et précises sur le degré de sécurité réellement appliqué* ».

L'avocat doit ainsi prêter attention à l'Etat dans lequel la plateforme en ligne stocke ses données au regard du champ d'application territorial du RGPD. Outre la sécurité des données, l'avocat doit aussi veiller à l'accessibilité des données qui peuvent transiter par la plateforme en ligne, par exemple, pour la gestion des dossiers ou des documents ou des éléments de preuve transmis par le client.

A l'inverse, le RGPD et la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 protègent aussi l'avocat des atteintes à leurs données personnelles depuis ces plateformes en ligne. Ainsi l'éditeur de la plateforme en ligne doit s'abstenir de toute collecte déloyale des données et informer l'avocat de son identité, de l'existence d'un traitement, de sa finalité.

Les avocats peuvent faire valoir leur droit d'accès, d'opposition et de suppression des données personnelles utilisées sans l'obtention de leur consentement préalable. Dans une délibération rendue dans l'affaire du site *Palmares.com*, la CNIL a reconnu que « les noms et coordonnées des avocats personnes physiques sont des données à caractère personnel »¹⁷.

Des avocats ont dénoncé les pratiques par certains éditeurs de plateformes de référencement ou d'annuaires en ligne publiant leurs nom, prénoms et leurs coordonnées sans recueillir leur consentement préalable au prétexte du caractère librement accessibles de ces données personnelles sur les annuaires en ligne des Ordres (dont le contenu a pu être « aspiré » au moyen d'un programme de collecte automatique simulant la simple lecture par les usagers).

Certaines pratiques des éditeurs d'annuaires en ligne qui portaient atteinte à la réputation des avocats ont déjà été sanctionnées.

Le Tribunal correctionnel de Paris, par un jugement rendu le 16 juin 2016 (n°14015000805, JCP G, 2016, n°41, 1086, obs. G'Sell F.) et confirmé partiellement par la Cour d'appel de Paris le 6 juillet 2017, a condamné l'éditeur d'un site qui répertoriait les noms et coordonnées de membres de professionnels du droit tout en substituant au numéro de téléphone réel un numéro à tarification majorée, du chef du traitement illicite de données personnelles malgré l'opposition légitime des avocats concernés.

17. Délibération n°2009-329 du 4 juin 2009 mettant en demeure la société *SERVTEL 3000*, rapport d'activité CNIL 2009, p. 52.

Cette décision fait suite à une délibération de la CNIL qui a infligé une amende de 10 000 euros à l'éditeur de l'annuaire en ligne¹⁸. Dans cette affaire, la CNIL a reconnu un préjudice de réputation lié à la substitution de numéros surtaxés à leurs coordonnées réelles, justifiant par les avocats concernant la mise en œuvre de leur droit l'opposition à tout traitement de leurs données personnelles en vertu de l'article 38 de la loi du 6 janvier 1978. La formation restreinte a souligné le fait que les noms, prénoms et coordonnées de professionnels soient librement accessibles ne faisait pas obstacle à ce que les intéressés puissent obtenir la suppression de ces données de sites internet.

L'article 21 du RGPD garantit le droit de s'opposer, à tout moment, pour des raisons tenant à sa situation particulière à un traitement des données à caractère personnel la concernant, dans la limite des intérêts légitimes poursuivis par le responsable de traitement. La demande de suppression doit être motivée par des considérations propres au demandeur (par exemple, omission ou démission du barreau)¹⁹.

FOCUS : Les numéros spéciaux à tarification majorée ne peuvent être affectés à une personne physique ou morale, même temporairement, sans avoir recueilli, préalablement et de manière explicite, son consentement à être jointe par un tel numéro. (NB : décision de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et Postales (ARCEP) [n°2012-0856 du 17 juillet 2012](#)).

La loi n°2019-222 du 23 mars 2019 de programmation 2018-2022 et de réforme pour la justice

Cette loi complète l'article 4 de la loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle pour faciliter le développement d'offres de services en ligne des plateformes de médiation, de conciliation et d'arbitrage dont les services pourront faire l'objet d'une certification.

Après l'article 4 de la loi n° 2016-1547 du 18 novembre 2016 de modernisation de la justice du XXI^e siècle, sont insérés des articles 4-1 à 4-7 ainsi rédigés :

Art. 4-1.-Les personnes physiques ou morales proposant, de manière rémunérée ou non, un service en ligne de conciliation ou de médiation, telle que définie à l'article 21 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 relative à l'organisation des juridictions et à la procédure civile, administrative et pénale, sont soumises aux obligations relatives à la protection des données à caractère personnel et, sauf accord des parties, de confidentialité. Le service en ligne délivre une information détaillée sur les modalités selon lesquelles la résolution amiable est réalisée.

18. Délibération n°2014-041 du 29 janvier 2014 prononçant une sanction pécuniaire à l'encontre de l'association Juricom & Associés : http://cnil.fr/fileadmin/documents/approfondi/deliberations/Formation_contentieuse/D2014-041_Sanction_Juricom.pdf ;

19. Le Conseil d'état, [dans un arrêt du 18 mars 2019 \(10^e et 9^e chambres réunies, n° 406313\)](#) est venu préciser au visa de l'article de 38 de la [loi du 6 janvier 1978](#) applicable à la cause, la notion de motif légitime qui permet à une personne de s'opposer au traitement de ses données à caractère personnel.

Art. 4-2.-Les personnes physiques ou morales proposant, de manière rémunérée ou non, un service en ligne d'arbitrage sont soumises aux obligations relatives à la protection des données à caractère personnel et, sauf accord des parties, de confidentialité. Le service en ligne délivre une information détaillée sur les modalités selon lesquelles l'arbitrage est rendu. La sentence arbitrale peut être rendue sous forme électronique, sauf opposition de l'une des parties.

Art. 4-3.-Les services en ligne mentionnés aux articles 4-1 et 4-2 ne peuvent avoir pour seul fondement un traitement algorithmique ou automatisé de données à caractère personnel. Lorsque ce service est proposé à l'aide d'un tel traitement, les parties doivent en être informées par une mention explicite et doivent expressément y consentir. Les règles définissant ce traitement ainsi que les principales caractéristiques de sa mise en œuvre sont communiquées par le responsable de traitement à toute partie qui en fait la demande. Le responsable de traitement s'assure de la maîtrise du traitement et de ses évolutions afin de pouvoir expliquer, en détail et sous une forme intelligible, à la partie qui en fait la demande la manière dont le traitement a été mis en œuvre à son égard.

Art. 4-4.-Les personnes physiques ou morales proposant, de manière rémunérée ou non, un service en ligne d'aide à la saisine des juridictions sont soumises aux obligations relatives à la protection des données à caractère personnel et de confidentialité.

Art. 4-5.-Les personnes physiques ou morales mentionnées aux articles 4-1,4-2 et 4-4 ne peuvent réaliser des actes d'assistance ou de représentation que dans les conditions prévues à l'article 4 de la loi n° 71-1130 du 31 décembre 1971 portant réforme de certaines professions judiciaires et juridiques. Elles ne peuvent donner des consultations juridiques ou rédiger des actes sous seing privé qu'à la condition de respecter les obligations résultant de l'article 54 de la même loi.

Art. 4-6.-Les personnes physiques ou morales qui concourent à la fourniture ou au fonctionnement des services en ligne mentionnés aux articles 4-1 et 4-2 accomplissent leur mission avec impartialité, indépendance, compétence et diligence. « L'article 226-13 du code pénal leur est applicable.

Art. 4-7.-Les services en ligne fournissant des prestations de conciliation, de médiation, telle que définie à l'article 21 de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 précitée, ou d'arbitrage peuvent faire l'objet d'une certification par un organisme accrédité.

Cette certification est accordée au service en ligne qui en fait la demande, après vérification du respect des exigences mentionnées aux articles 4-1 à 4-6.

Par exception, la certification est accordée de plein droit aux conciliateurs de justice, aux médiateurs inscrits sur la liste prévue à l'article L. 615-1 du Code de la consommation au titre de leur activité de médiation de consommation ainsi qu'aux personnes inscrites, dans le ressort d'une cour d'appel, sur la liste des médiateurs prévue à l'article 22-1 A de la loi n° 95-125 du 8 février 1995 précitée.

Les conditions de délivrance et de retrait de la certification mentionnée au présent article ainsi que les conditions dans lesquelles est assurée la publicité de la liste des services en ligne de conciliation, de médiation ou d'arbitrage sont précisées par décret en Conseil d'Etat.

Le décret n°2019-1089 du 25 octobre 2019 relatif à la certification des services en ligne de conciliation, de médiation et d'arbitrage vient préciser les modalités de délivrance, de renouvellement, de suspension et de retrait de la certification aux services en ligne de conciliation, de médiation ou d'arbitrage par un organisme accrédité ainsi que les conditions dans lesquelles est assurée la publicité de la liste des services en ligne de conciliation, de médiation ou d'arbitrage certifiés.

Les dispositions du présent décret entrent en vigueur à une date fixée par arrêté du garde des Sceaux et au plus tard le 1^{er} janvier 2021.

La certification visée à l'article 4-7 de la loi du 18 novembre 2016 sera délivrée par un organisme certificateur, accrédité par le COFRAC, sur le fondement d'un référentiel mettant en œuvre les exigences mentionnées aux articles 4-1 à 4-3, 4-5 et 4-6 de la loi du 18 novembre 2016 et approuvé par arrêté du garde des Sceaux. Le décret précise aussi le déroulement de la procédure de certification (dépôt, audit du service demandeur, suspension et de retrait de la certification, contestation des décisions de refus ou de suspension/retrait de la certification etc.). Un rapport d'activité devra être adressé chaque année au ministre de la Justice.

La liste actualisée des services en ligne de conciliation, de médiation et d'arbitrage certifiés sera publiée sur le portail « justice.fr » du ministère de la Justice.

III. EST-IL POSSIBLE ET PERTINENT DE NOTER OU D'ÉVALUER LA PRESTATION DES AVOCATS DEPUIS LES PLATEFORMES EN LIGNE ? COMMENT PROTÉGER SA « E-REPUTATION » ?

1. LA PROBLÉMATIQUE DE LA NOTATION ET DE SON ENCADREMENT

Cette question est particulièrement sensible au sein de la profession d'avocat. Certains confrères s'opposent à cette pratique qu'ils estiment contraire aux principes essentiels de la profession et incompatible avec le statut de professionnel libéral de l'avocat, tandis que d'autres la considèrent incontournable, dans le sens où la notation des prestations de service serait indissociable de l'économie des plateformes en permettant de créer un lien de confiance entre les professionnels et les usagers²⁰.

La profession d'avocat devrait donc céder à une pratique généralisée dans de nombreux secteurs économiques, à l'instar de l'hôtellerie, de la restauration, du transport de personnes où la pratique de l'avis en ligne serait devenue une référence pour ces professionnels, voire un moyen de réguler ou de moraliser des secteurs d'activités difficilement contrôlable par la seule puissance publique²¹. Les professions médicales sont également impactées par cette pratique.

Dans cette conception idéalisée de la notation, le recours à des systèmes de notation et d'avis sur internet offrirait à l'utilisateur une vision objective des qualités professionnelles du praticien par la synthèse des avis ou commentaires tant négatifs que positifs sur sa prestation.

Le législateur a cependant très vite perçu la nécessité d'encadrer la pratique des comparateurs et des avis en ligne pour les consommateurs. Le Code de la consommation définit la notion d'avis en ligne comme « *l'expression de l'opinion d'un consommateur sur son expérience de consommation grâce à tout élément d'appréciation, qu'il soit qualitatif ou quantitatif* » (art. D.111-16 précité)²².

20. En ce sens, L'avenir de la profession d'avocat ». Rapport confié par Monsieur Jean-Jacques URVOAS, ancien ministre de la Justice à Monsieur Kami HAERI, avocat au Barreau de PARIS, « L'avenir de la profession d'avocat », février 2017.

21. Rapport de la Commission prospective & innovation du CNB, « notation, classements, avis sur Internet, les avocats étoile », AG des 11 et 12 octobre 2019.

22. Décret n°2017-1436 relatif aux obligations d'informations relatives aux avis en ligne de consommateurs

S'agissant de la profession d'avocat, cette pratique doit être appréciée à la lumière de nos règles déontologiques. Un avis rendu par la Commission des règles et usages du Conseil national des barreaux a exclu toute possibilité pour un avocat d'intégrer sur son site Internet les commentaires laudatifs de ses clients en raison de l'incompatibilité de procurer au public, sur la base de ces seuls avis ou commentaires, une présentation sincère et juste sur la nature des services délivrés (Avis déontologique n° 2015/019, 18 mai 2015).

La jurisprudence se montre plus nuancée. La Cour de cassation, dans son arrêt rendu dans l'affaire CNB. c. Sté Jurisystem, à propos du site « alexia.fr »²³, est venue préciser au visa de l'article 15 du décret n°2015-790 du 12 juillet 2015 modifié, et de l'article L.121-1 du Code de la consommation, dans sa rédaction alors applicable, que la pratique de la comparaison et de la notation en ligne d'avocats par un tiers à la profession ne peut être interdite sur le seul fondement des règles déontologiques.

Le CNB avait soutenu que l'activité des avocats paraît particulièrement délicate à évaluer de manière objective et indépendante, d'où la demande d'interdiction de ces pratiques au regard de l'opacité des critères retenus.

Cela étant, la Cour de cassation, dans son arrêt, exige aussi des sites internet tiers qu'ils délivrent aux Internautes une information loyale, claire et transparente sur le classement des avocats ainsi référencés conformément aux prescriptions du Code de la consommation imposant aux exploitants de plateformes d'intermédiation la délivrance d'une information précontractuelle (art. L.111-7 et s.) et réprimant les pratiques commerciales trompeuses (L.120-1).

2. LE RESPECT ABSOLU DU SECRET PROFESSIONNEL

Le client, consommateur comme professionnel, est libre de formuler un avis, et ne saurait y être empêché par les règles déontologiques de l'avocat qui n'obligent que les membres de cette profession (Cass civ 1, 22 mai 2019, n° 17-31.320, cf. partie II). Le droit du client de s'exprimer, même négativement, sur la prestation fournie par son avocat relève de la liberté d'expression dans les limites de la loi du 29 juillet 1881 (diffamation, injure, provocation à la discrimination), du dénigrement ou de l'atteinte à la vie privée (supra).

Cependant, ces avis étant le plus souvent anonymes, l'avocat se trouve dans l'impossibilité de vérifier s'il émane ou non d'un client. Lorsqu'il s'agit de répondre à la critique faite par un client déçu de l'issue de sa procédure sans qu'une faute professionnelle lui soit imputable, l'avocat se heurte à l'obligation de secret professionnel.

En effet, à la différence d'autres professionnels (hôteliers, restaurateurs), l'avocat ne peut exercer un droit de réponse face à l'avis négatif exprimé, anonymement ou non, par un client.

23. Cass. Civ. 1, 11 mai 2017, n° 16-13.669, CNB c. Jurisystem.

L'obligation de secret professionnel lui interdit de divulguer tout élément d'information confié par celui-ci.

Le caractère technique de la prestation juridique et l'asymétrie d'informations entre l'avocat et son client rendent très difficile l'appréciation et l'évaluation de cette prestation par des usagers non éclairés. Il ne faut pas non plus négliger le caractère complexe de certains contentieux de la vie courante, par exemple en droit de la consommation ou en matière de baux d'habitation, de sorte que le client n'est pas toujours en mesure de porter une appréciation objective sur le traitement de son dossier.

L'avis émis par le client peut concerner des aspects périphériques à la prestation de l'avocat comme l'accueil du cabinet ou le délai de réponse aux demandes d'information sur le suivi de son dossier sans remettre en cause la compétence ou le professionnalisme de l'avocat. Le développement de la certification ISO ou de la démarche « qualité » dans les cabinets est un début de réponse à une demande légitime du client.

Proposition de réponse-type en cas d'avis négatif

Madame, Monsieur,

Les règles de la profession d'avocat ne permettent pas au cabinet de vous répondre publiquement.

Si vous êtes client(e) du cabinet, vous êtes invité(e) à nous contacter sur l'adresse : « [...] ».

3. QUELS MOYENS POUR OBTENIR LA SUPPRESSION D'UN AVIS NEGATIF ? COMMENT PROTEGER SA E-REPUTATION ?

L'avocat peut obtenir la suppression d'avis insultants ou injurieux ou émanant d'individus utilisant une fausse identité et obtenir réparation de son préjudice devant les juridictions (TGI, Châteauroux, 11 janvier 2019, n°11-18-000318). L'avocat sera alors délié de son obligation de secret professionnel pour les besoins de la procédure.

S'agissant des avis publiés sur les fiches professionnelles des moteurs de recherche, à l'instar de « [Google My Business](#) ²⁴[1] », une requête motivée en suppression des avis litigieux peut être adressée auprès de l'éditeur (<http://support.google.com>). Le cas échéant, la voie judiciaire reste ouverte à l'avocat, notamment le référé. Une réclamation peut aussi être portée devant la CNIL.

24. [1] Etant rappelé l'inscription sur cet annuaire « Google My Business » suppose une démarche volontaire de l'avocat à la différence des avis qui apparaissent en marge des résultats de recherche.

Cependant, en l'absence de propos injurieux, diffamatoires ou constitutifs d'une provocation à la discrimination, à la haine ou à la violence, un avis négatif ne dépassant pas les limites de la liberté d'expression ne sera pas reconnu comme un trouble manifestement excessif justifiant sa suppression. Dans l'attente d'une décision de principe d'une Cour supérieure, la jurisprudence reste peu favorable aux demandes de suppression des professionnels concernés.

Un jugement du TGI de Paris, du 6 avril 2018 a ordonné, sous astreinte, à l'exploitant du moteur de recherche de supprimer la fiche Google *My Business* d'un dentiste contenant des avis négatifs d'internautes, le tribunal ayant constaté l'existence d'un traitement illicite des données personnelles du demandeur au sens de l'article 226-1-8 du Code pénal, mais au seul motif que Google avait refusé, contre la demande du dentiste, de supprimer sa fiche (TGI Paris, réf. 6 avr. 2018, communication, commerce électronique, juin 2018, comm. 49, N Metallinos ; contra TGI Paris, ord. réf. 12 avril 2019, refusant de supprimer la fiche Google *My Business* d'un dentiste au nom du principe de liberté d'expression en l'absence de trouble manifestement litigieux). Cette solution n'est pas extensible au cas de figure où un professionnel demanderait la suppression d'un simple avis négatif au sein d'une fiche Google *My Business* qu'il a autorisée.

De même, le droit d'opposition à l'utilisation de ses données personnelles (art. 49 et s, L. 6 janvier 1978 ; RGPD, art. 21) ne permet pas à un professionnel d'obtenir la suppression des propos ou avis litigieux en ligne, sauf à invoquer une raison tenant à sa situation particulière liée, par exemple, au caractère diffamatoire ou injurieux des propos tenus (TGI de Metz, ord. réf., 16 juillet 2019, M. X. / Google France, Google LLC et Conseil de l'Ordre des Médecins de la Moselle, revue Expertise, octobre 2019, p. 304), ni d'obtenir la levée de l'anonymat des auteurs de commentaires négatifs au nom du principe de libre expression (TGI Metz, ord. réf., précité).

La régularité des procédés de notation en ligne peut toutefois être questionnée au regard des dispositions du règlement général de la protection des données (RGPD) dont l'article 22 garantit le droit de s'opposer à la mise en œuvre de traitements fondés sur le profilage et produisant des effets juridiques sur les personnes ou les affectant de manière similaire. En effet, la CNIL donne du «profilage» une définition qui a vocation à englober la majeure partie des pratiques de notation²⁵.

En toute hypothèse, la création d'une fiche professionnelle au nom de l'avocat par l'exploitant d'un annuaire en ligne commercial, à laquelle peut être associée une pratique de notation, requiert son consentement préalable, dès lors qu'elle contient des données personnelles (infra, p. 30). La loi informatique et liberté et le RGPD garantissent un droit à l'opposition à l'utilisation de ces données personnelles en l'absence d'intérêt légitime de l'opérateur à ce traitement de données.

Ce droit d'opposition s'exerce dans les conditions prévues à l'article 21 du RGPD comme rappelé plus haut. Une requête en déréfèrement auprès de l'éditeur du site sera un préalable avant un éventuel recours devant les juridictions ou une réclamation auprès de la CNIL.

25. Selon la CNIL, « Le profilage consiste à utiliser les données personnelles d'un individu en vue d'analyser et de prédire son comportement, comme par exemple déterminer ses performances au travail, sa situation financière, sa santé, ses préférences, ses habitudes de vie, etc. Un traitement de profilage repose sur l'établissement d'un profil individualisé relatif à une personne : il vise à évaluer certains de ses aspects personnels, en vue d'émettre un jugement ou de tirer des conclusions sur elle ».

La demande de déréférencement peut aussi être portée auprès des moteurs de recherche pour éviter que le lien vers la page internet litigieuse n'apparaisse dans les résultats de recherche associés au nom de l'avocat. Cette procédure ne couvre pas les fiches professionnelles créées par les moteurs de recherche qui ne sont pas intégrées dans les résultats de recherche.

S'agissant du droit au référencement, le Conseil d'Etat, par une série de 13 arrêts du 6 décembre 2019, est venu préciser les conditions dans lesquelles doit être respecté le droit au déréférencement sur internet prévu par le RGPD à la lumière de l'arrêt de la CJUE du 24 septembre 2019 (C-136/17) rendu en réponse à une question du Conseil d'Etat.

En l'absence de traitement de données sensibles, le Conseil d'Etat juge que le droit au déréférencement ou droit à l'oubli n'est pas absolu. La liberté d'information peut ainsi justifier le refus par la CNIL ou du juge de faire droit à de telles demandes lorsqu'existe un **intérêt prépondérant** du public à accéder à l'information en cause en effectuant une recherche à partir du nom de l'intéressé.

Lien vers la présentation du Conseil d'Etat :

<https://www.conseil-etat.fr/actualites/actualites/droit-a-l-oubli-le-conseil-d-etat-donne-le-mode-d-emploi>

Pendant cette notion « d'intérêt prépondérant » sera appréciée strictement selon la jurisprudence du Conseil d'Etat, qui considère, par principe, que l'accès aux données personnelles du professionnel doit être « strictement nécessaire à l'information du public ».

Pour apprécier s'il peut être légalement fait échec au droit au déréférencement, au motif que l'accès à des données à caractère personnel relevant de catégories particulières à partir d'une recherche portant sur le nom de la personne concernée est « strictement nécessaire à l'information du public », **il incombe à la CNIL de tenir notamment compte, d'une part, de la nature des données en cause, de leur contenu, de leur caractère plus ou moins objectif, de leur exactitude, de leur source, des conditions et de la date de leur mise en ligne et des répercussions que leur référencement est susceptible d'avoir pour la personne concernée et, d'autre part, de la notoriété de cette personne, de son rôle dans la vie publique et de sa fonction dans la société.** Il lui incombe également de prendre en compte la possibilité d'accéder aux mêmes informations à partir d'une recherche portant sur des mots-clés ne mentionnant pas le nom de la personne concernée.

Dans le cas de la profession d'avocat, l'information de l'utilisateur ne nous apparaît pas un motif suffisamment légitime pour justifier l'utilisation des données personnelles de l'avocat à partir du moment où il existe déjà des annuaires professionnels en ligne placés sous la responsabilité des instances de la profession (CNB, Ordres). A partir du moment où la profession met en ligne des annuaires professionnels, et que l'information du public est réalisée par ce biais, il n'apparaît en effet pas « strictement nécessaire » que d'autres sites assurent la publication des données personnelles des confrères.

Par ailleurs, le critère de « stricte nécessité » devant s'apprécier au regard de la nature, du contenu, de l'objectivité, de l'exactitude et des sources de la donnée, **il apparaît possible de soutenir qu'un avis négatif, critique, posté anonymement en ligne par une personne dont la qualité de client du cabinet ne peut pas être établie, est une donnée personnelle dont la communication n'est pas indispensable à l'information du public.** Selon cette analyse, il en serait de même des notations fondées sur des critères contestables ou subjectifs, telles qu'elles sont proposées par certains sites Internet.

FOCUS : L'AFFAIRE CNB C. STÉ JURISYSTEM

Dans cette affaire, le CNB, à l'origine de la procédure, prétendait que le service de notation et de comparaison d'avocats proposée sur le site internet « alexia.fr » de la société exploitante présentait un caractère trompeur, qu'il ne délivrait une information ni claire, ni loyale, ni transparente au profit de l'internaute en violation de l'article L. 121-1 du Code de la consommation.

La Cour d'appel de Versailles, le 7 décembre 2018, statuant sur renvoi après cassation devait ainsi apprécier si les critères, paramètres et coefficients retenus par l'exploitant du site Internet pour effectuer une notation et un référencement d'avocats répondent à cette exigence de loyauté, de clarté et de transparence, et s'ils sont dénués de toute appréciation subjective et indépendants de tout avantage ou contrepartie susceptible de favoriser un professionnel au détriment d'un autre.

Sur le caractère trompeur de la notation et de la comparaison des avocats, la Cour d'appel de Versailles fait une distinction entre deux périodes : avant et après l'arrêt de la Cour d'appel de Paris du 18 décembre 2015 qui avait invalidé cette notation sur le fondement des dispositions de l'article 15 du décret « déontologie » du 12 juillet 2005 dans ses dispositions alors applicable prohibant la publicité trompeuse et la publicité comparative.

Sur la période antérieure, la Cour considère que celle-ci ne respecte pas les dispositions combinées des articles L 121-1, L 111-5-1 du code de la consommation, de l'article 19 de la loi LCEN n°2004-575 du 21 juin 2004. Elle précise que les textes ultérieurs ne sont pas applicables, ces textes étant cités pour éclairer la Cour sur l'évolution du droit positif.

La Cour relève que s'il existait bien des critères de référencement, il **n'en résulte pas qu'une information loyale, claire et transparente sur les conditions générales d'utilisation du service d'intermédiation et sur les modalités de référencement, de classement, et de déréférencement des offres mises en ligne ait été délivrée aux consommateurs.**

Sur la période postérieure à l'arrêt de la Cour d'appel de Paris du 18 décembre 2015, la Cour considère qu'il n'est pas démontré que la société exploitante ne délivre pas aux usagers une information loyale, claire et transparente sur les critères de référencement et de comparaison des avocats du site alexia.fr dont elle souligne que le système a été modifié (suppression de toute référence à un système de notation et de comparaison des avocats).

Elle refuse de faire droit à la demande de communication des critères de référencement, de notation et de comparaison au motif notamment que ces critères sont accessibles via un lien hypertexte sur le site, ce qui suffirait à garantir une information loyale, claire et transparente au profit de l'internaute. Cette motivation ne permet pas de garantir que les critères de référencement entre avocats présentent un caractère objectif, seule condition à garantir l'exigence de loyauté des plateformes.

Or, la spécificité de la prestation de service de l'avocat imposerait aux opérateurs de plateformes numériques, au-delà des prescriptions du Code de la consommation, une obligation d'information renforcée, au regard de la nature spécifique des prestations proposées relatives à l'activité des avocats, auxiliaires de justice.

Pour aller plus loin : « Le CNB obtient une décision de principe renforçant la loyauté des plateformes » <https://www.cnb.avocat.fr/fr/actualites/le-cnb-obtient-une-decision-de-principe-renforçant-lobligation-de-loyaute-des-plateformes>



© Conseil national des barreaux
2^e édition | Mars 2020
Etablissement d'utilité publique
Art. 21-1 de la loi n°71-1130 du 31 décembre 1971
modifiée

180 Boulevard Haussmann - 75008 Paris
Tél. 01 53 30 85 60 - Fax. 01 53 30 85 62
www.cnb.avocat.fr
exercicedudroit@cnb.avocat.fr - cnb@cnb.avocat.fr

**Ce document à destination exclusive des avocats
a été élaboré par la commission Exercice du droit
du CNB**

Il ne doit en aucun cas faire l'objet d'une diffusion ou d'une rediffusion en dehors du strict cadre de la profession. À ce titre, sa reproduction et sa réutilisation ne sont autorisées sans accord préalable qu'aux avocats et pour un usage lié à leur activité professionnelle. Toute autre diffusion ou réutilisation est soumise à autorisation préalable du Conseil national des barreaux qui en conserve tous les droits de propriété intellectuelle. Elle reste dans tous les cas subordonnée au respect de l'intégrité de l'information et des données et à la mention précise des sources.
