



884

La notation des avocats en ligne, vers un tripadvisor de la profession ?

Après les hôtels, les restaurants, les médecins, ce sont les avocats qui découvrent la notation en ligne de leurs prestations juridiques. La tendance, selon la Cour de cassation, demeure compatible avec les règles de la profession à condition que les sites de comparaison délivrent une information loyale, claire et transparente. Or, ces critères ne sont pas toujours respectés. État des lieux.

De l'opportunité de la notation des avocats.

- « Everything that can be known will be known (tout ce qui peut être su sera su), everything that can be free (gratuit) will be free, and all that can be rated (noté) will be rated ». Cette phrase sur l'économie numérique revient à Richard Burton, l'un des 100 innovateurs de moins de 35 ans de la revue du MIT. C'est Thierry Wickers, ancien président du Conseil national des barreaux (CNB) qui la rappelle régulièrement. Selon lui, ce « théorème de l'Internet » s'applique à sa profession comme à toutes celles qui peuvent être référencées sur le Web. Pour l'avocat du barreau de Bordeaux, il s'agit d'une évolution logique : « nous sommes tous devenus des utilisateurs des sites de comparaison et il n'y avait pas de raison que le domaine du droit y échappe ». D'autant que le métier, rappelle-t-il, a toujours fonctionné grâce aux recommandations : par des proches, d'autres professionnels, des classements opérés par des magazines. L'avocat soutient que la notation des avocats en ligne contribue à davantage de lisibilité et de transparence pour le consommateur, au bénéfice in fine de la profession car « nous savons que parmi les éléments qui découragent les potentiels clients à prendre un avocat, il y a le fait qu'il est difficile pour certains de savoir vers qui se tourner ». Au barreau de Lyon, le Conseil de l'Ordre fait le même constat : « nous sommes des professionnels responsables et il est normal pour nous d'être jugés sur la qualité de nos prestations », assure Alexis Chabert, associé du cabinet Delsol Avocats et membre du conseil de l'Ordre en charge de l'innovation. La difficulté réside dans la mise en œuvre par les sites de comparaison en ligne.

L'état de la jurisprudence. - Le 11 mai 2017 (Cass. 1^{re} civ., 11 mai 2017, n° 16-13.669, P+B+I : Juris-

Data n° 2017-008818 ; JCP G 2017, 758, Note F. G'sell), la Cour de cassation, en se fondant sur les règles du droit de la consommation, autorisait la comparaison et la notation des avocats par des sites Internet, à condition que ces derniers délivrent au consommateur une information loyale, claire et transparente. La Cour rappelait alors que « les tiers ne sont pas tenus par les règles déontologiques de cette profession ». Le conflit opposait la société Jurisystem, fondatrice du site alexia.fr (ex avocat.net) qui se présente comme « le comparateur d'avocats n° 1 en France », au CNB qui l'assignait en première instance pour qu'il lui soit interdit de noter et de comparer les avocats, l'institution estimant ces pratiques contraires aux intérêts de la profession.

« Il appartient aux avocats de se créer une identité numérique via un blog, un site, un compte LinkedIn, les réseaux sociaux pour faire baisser le référencement de ces sites sur Internet. »

Le CNB a fait appel de cette décision qu'il a plaidé en juin devant la cour d'appel de Versailles. Le délibéré sera rendu en septembre. « Toutes les questions restent pendantes, estime Olivier Fontibus, le président de la commission Exercice du droit de l'institution nationale. Les éléments sur lesquels reposent ces comparaisons paraissent extrêmement subjectifs. Ils ne sont ni clairs ni transparents ni loyaux... Nous attendons de savoir sur quels critères reposent leur référencement et leur notation ». L'avocat remarque que ses confrères, lorsqu'on les interroge à ce sujet, assurent ne jamais s'être inscrits sur alexia.fr pour une grande partie d'entre eux, et avoir beaucoup

de mal à s'en désinscrire. Même constat avec le site jechoisismonavocat.com. Le barreau de Lyon a lancé un appel à témoins sur la question et sur 400 réponses, « environ 100 % des avocats lyonnais sont notés de manière abusive, sans leur accord, et tout le monde obtient à peu près la même note de 3/10, preuve du caractère fictif de ces notations », décrit Alexis Chabert. « Nous sommes en phase d'instruction avec plusieurs sites Internet qui traitent des données auxquelles ils n'ont pas accès », souligne de son côté Me Fontibus. Le CNB compte sur le Règlement général sur la protection des données (RGPD), appliqué depuis le 25 mai dernier dans toute l'Union européenne pour agir contre l'utilisation de profils et données non autorisés par les avocats concernés.

Les voies de recours et perspectives.

- Les affaires sont actuellement portées devant les tribunaux, un recours de longue haleine face à des sociétés organisées, parfois délocalisées et de plus en plus nombreuses. Toutefois, les instances ordinales et nationales répondent aux plaintes de la profession de plusieurs autres manières. La commission Exercice du droit du CNB a sorti un guide de participation des avocats aux sites de tiers dans lequel elle recommande notamment de « faire attention aux sites où ils souhaitent s'inscrire », expose Olivier Fontibus. Il rappelle que la plateforme avocat.fr pilotée par le CNB demeure « la première legaltech de France des

avocats » avec ses 10 000 inscrits contre « 700-800 pour les autres ». Il suggère aussi aux confrères de demander leur désinscription de ces sites qui récupèrent les données sans leur consentement. Et souhaite que l'État s'engage sur ces questions. Alexis Chabert rappelle qu'il appartient aux avocats de « se créer une identité numérique via un blog, un site, un compte LinkedIn, les réseaux sociaux pour faire baisser le référencement de ces sites sur Internet ». Il recommande également de solliciter une désinscription voire une réévaluation de leur note. « Cela pose la question de la réputation sur Internet de nos structures qui doivent se gérer comme n'importe quelle entité économique, commente le Lyonnais. Il faut défendre l'image de son cabinet d'autant que le consommateur ne sait pas en général qu'il nous est interdit de solliciter des bons commentaires de nos clients ».

Thierry Wickers rappelle que la Commission européenne travaille sur la mesure de la qualité avec une première évaluation de cette problématique en Pologne. Selon lui, un contrôle pourrait être imaginé de la qualité des prestations des cabinets selon des critères objectifs. « Cela existe pour les hôpitaux qui sont notés par exemple selon leur proportion de maladies nosocomiales. Et le Royaume-Uni a mis en place un système de contrôle de qualité des avocats en matière d'aide légale ». Il souligne qu'en 2005, le CNB avait passé un accord avec l'Association française pour la qualité (Afaq) afin de permettre aux avocats d'obtenir des processus qualité isonormés. « Ça n'avait pas vraiment pris mais cela prouve que la démarche n'est pas impossible ». Il conclut : « j'espère qu'une réflexion sera menée sur la question et que cela permettra aux Ordres d'être responsables de la vérification de ces critères de qualité ».

Anaïs Coignac, journaliste