

Guide de l'avocat & du numérique

Commission Nouvelles technologies FNUJA



Première édition
Année 2014-15

Introduction

L'outil informatique est indissociable de la profession d'avocat. Quel que soit le mode d'exercice choisi, c'est un facteur déterminant de réussite professionnelle.

Avec le développement d'internet et des applications de type Web 2.0, un nouveau défi majeur doit être relevé par la profession d'avocat. Comment être identifié rapidement et efficacement par le client internaute ? Comment travailler convenablement avec lui à distance ?

La FNUJA, sous la présidence de Roland RODRIGUEZ et grâce à son impulsion, s'est intéressée à toutes ses questions sous un angle prospectif avec l'adoption de 38 propositions visant à encourager l'usage de ces nouveaux outils informatiques et de communication.

A l'approche de la XX^e convention nationale de la profession d'avocat à Montpellier du 28 au 31 octobre 2014, la nouvelle présidente de la FNUJA, Anne-Lise LEBRETON a souhaité que soit remis à cette occasion un guide, à dimension didactique et pragmatique, lequel donnerait les clés aux jeunes avocats pour profiter au mieux des nouvelles technologies dans leur activité professionnelle.

La première édition de ce guide ne peut évidemment pas prétendre à l'exhaustivité. Tout commentaire ou complément d'information peut être utilement adressé à cette adresse électronique : nouvellestechologies@fnuja.com.

Bonne lecture et bon surf professionnel sur le web !

Pour la commission nouvelles technologies
Eric Le Quellenec (UJA de PARIS)

Avec la collaboration de :
Cédric BUFFO (UJA VAL-D'OISE)
Hadrien CHOUAMIER (UJA de PARIS)
Nicolas DRANCOURT (UJA de LILLE)
Anne-Charlotte GROS (UJA de PARIS)
Julien LACKER (UJA de PARIS)
Pierre-Henry DESFARGES (UJA de STRASBOURG)
Sandrine VARA (UJA de LYON, référent Bureau FNUJA).

Sommaire

1. Développement de clientèle et outils de production informatique : opportunités, risques et assurance	4
1.1 Les critères de sélection d'un système informatique	4
1.2 Un contrat adapté à l'offre.....	5
1.3 L'installation d'un nouveau système informatique : relations avec les prestataires informatiques	6
1.4 L'hébergement et la protection des données du cabinet	6
1.4.1 L'hébergement en local.....	7
1.4.2 Les particularités du cloud computing	7
1.5 L'assurance des outils informatiques et des données.....	11
2. Développement de clientèle et site internet.....	12
2.1 Règles déontologiques applicables	12
2.2 Conception et construction du site	13
2.3 Mentions légales du site internet de l'avocat.....	14
3. Le référencement du site internet de l'avocat.....	17
3.1 Le référencement naturel du site internet de l'avocat.....	17
3.2 Le référencement payant du site internet.....	18
4. Développement de clientèle et réseaux sociaux	19
4.1 Les réseaux sociaux professionnels.....	19
4.2 Les réseaux sociaux personnels.....	22
5. Les mailing lists – newsletters	23
6. L'exercice professionnel en ligne (en direct, par l'intermédiaire de sites de tiers) ...	24

1. Développement de clientèle et outils de production informatique : opportunités, risques et assurance

Comme tout projet, il faut définir les besoins, prévoir l'échec, prendre le temps de comparer les offres pour assurer le succès.

La réussite professionnelle d'un avocat impliquant un outil informatique performant, l'achat ou le renouvellement d'un système informatique suppose une réflexion préalable approfondie (1.1) pour permettre de souscrire à l'offre la plus adaptée avec un contrat aux clauses équilibrées (1.2). L'installation du nouveau système et la relation avec le prestataire doivent faire l'objet d'un soin tout aussi particulier par l'avocat (1.3). Principal patrimoine incorporel du cabinet, les données du client doivent être protégées selon les plus hauts standards de sécurité (1.4). Plus généralement, des assurances existent pour minorer le risque informatique (1.5).

1.1 Les critères de sélection d'un système informatique

En pratique individuelle ou groupée, l'avocat doit prendre le temps de se poser les bonnes questions pour disposer d'un outil performant et évolutif dans le temps.

Il importe que le/les avocat(s) se pose(nt) les questions suivantes :

- les usages envisagés : bureautique professionnel avec ou sans usage personnel, uniquement pour la gestion de dossiers clients ou également pour la gestion comptable et financière du cabinet ;
- avec ou sans accès partagé des dossiers avec d'autres confrères ou salariés du cabinet ;
- intérêt ou pas de disposer de modèles d'actes pouvant être personnalisés automatiquement par fusion et rattachement dans le dossier informatique ;
- avec ou sans accès aux dossiers informatiques pour les clients ;
- avec ou sans travail en mobilité ;
- pour quelles perspectives d'évolutions à court et moyen terme (augmentation prévisible du nombre d'avocats, rapprochement avec un autre cabinet) ?
- la solution est elle réversible ? pourra-t-on facilement migrer sur une autre solution en cas d'échec du projet ou d'évolution des besoins ?

Ces questions doivent être traitées en lien avec le plan de développement du cabinet ou plus prosaïquement en lien avec le prévisionnel budgétaire.

Pour développer la réflexion et s'assurer de faire les meilleurs choix, établir un vrai cahier des charges techniques peut être pertinent. Un tel document implique de faire un

état des lieux complet de la situation avant d'envisager de manière précise les besoins attendus du nouveau système. Dans un appel d'offres, les prestataires sollicités doivent rédiger leur offre en fonction du cahier des charges et ne peuvent plus tard prétendre qu'ils ne connaissaient pas le besoin client.

Pour établir ce cahier des charges, pour les projets d'une certaine dimension, avoir recours à un assistant à maîtrise d'ouvrage peut être un choix pertinent. En tant que conseil technique, l'assistant s'assurera que tout le périmètre technique est bien abordé. Il peut aussi être intéressant de poursuivre la mission de cet assistant dans le choix des offres proposées. En effet, parfaitement informé de l'état de l'art, il pourra utilement guider le cabinet vers l'offre la mieux adaptée pour lui.

Les étapes préalables au lancement de tout projet informatique prendront plus ou moins de temps, selon que l'on retiendra plutôt les solutions standards ou personnalisées.

Dans les deux cas, un accompagnement au changement doit être prévu et le budget consacré à la formation ne doit pas être négligé.

1.2 Un contrat adapté à l'offre

Bien souvent les contrats proposés par les prestataires sont des contrats d'adhésion. Une marge de négociation ne s'acquiert qu'à partir de certains seuils financiers.

Pour démentir l'adage selon lequel « les cordonniers sont les plus mal chaussés », voici les 10 clauses de son prestataire que tout avocat se devrait de lire avant de signer :

- périmètre de prestation : le contrat est-il en cohérence avec l'offre proposée ?
- Plan qualité produit : le logiciel ou l'application métier en ligne répond-elle à des exigences qualité, a-t-on une visibilité sur ses évolutions futures et sa pérennité dans le temps ?
- Livraison des services : peut-on émettre des réserves, si oui comment et avec quels engagements de réactivité de la part du prestataire ?
- Formation : quand et comment sont prévues les sessions de formation, le prestataire est-il organisme de formation déclaré en préfecture (pour une prise en charge par le FIF-PL ou OCPA-PL) ?
- Garantie : une garantie est-elle prévue, que comprend-elle et quels sont les engagements de réactivité ?
- Maintenance : est-elle prévue, si oui selon quels engagements de réactivité ? Si des modèles d'actes sont fournis, la maintenance légale et règlement est-elle prévue ?
- Responsabilité : elle sera toujours « de moyens », sans exister d'obligation de résultat, est-il possible d'envisager un engagement renforcé sur certains aspects fondamentaux de la prestation ?
- Sécurité / confidentialité : le personnel du prestataire ainsi que ses éventuels sous-traitants sont-ils bien liés par un engagement de confidentialité ;

- Prescription : le prestataire a-t-il réduit de 5 ans à 2 ans sa responsabilité professionnelle ?
- Clause attributive de compétence : conformément à l'article 48 du code de procédure civile, cette clause ne peut être opposée à un non-commerçant.

Bien entendu, si plusieurs de ces clauses devaient être rédigées dans des termes franchement défavorables à l'avocat, il conviendra après discussion infructueuse avec ce prestataire de donner la préférence à une autre offre présentant un caractère plus constructif.

1.3 L'installation d'un nouveau système informatique : relations avec les prestataires informatiques

Que le prestataire soit une société de services d'ingénierie informatique (ci-après SSII) ou un « free lancer », les conditions de mise en œuvre du système informatique doivent faire l'objet des mêmes engagements qualitatifs.

Le suivi de projet suppose la collaboration active de l'avocat.

Des réunions régulières en mode comité de pilotage ou de direction doivent être organisées pour assurer ce suivi régulier de la mise en œuvre du projet.

Particulièrement, en cas de reprise des données d'un ancien système d'information vers un nouveau, l'accent sera mis sur la qualité et la complétude des sauvegardes réalisées pour se prémunir contre tout échec.

Le personnel du cabinet devra également filtrer avec la plus grande vigilance les entrées-sorties des personnels techniques amenés à intervenir. Il est de bonne pratique de tenir un registre des interventions par toute personne sur les serveurs du cabinet.

On s'assurera que ce n'est pas au dernier des stagiaires arrivés que les bons d'intervention seront présentés pour signature, mais bien à l'avocat référent et chef de projet.

En effet, contester un procès-verbal de livraison ou de recette peut être très compliqué après signature...

1.4 L'hébergement et la protection des données du cabinet

Diverses solutions sont possibles, mais il faut rappeler que la sécurité informatique est une chaîne qui n'a que la force de son maillon le plus faible.

Il ne sert à rien de mettre en place des solutions complexes, si, par exemple, les données (les courriels) sont accessibles sur un smartphone sans mot de passe, ou si le mot de passe n'est pas assez complexe. Il faut inclure des chiffres et des caractères accentués.

A cet égard, il est recommandé, dans la mesure du possible, de ne pas utiliser le même mot de passe pour tous les services. Il faut cependant trouver un mot de passe qui puisse être retenu sans être inscrit au dos du clavier !

1.4.1 L'hébergement en local

Pour beaucoup d'avocats, la conservation des données repose sur le serveur situé au cœur du cabinet.

Cette solution présente en apparence un niveau de sécurité important puisque les données sont chez l'avocat sous sa garde directe.

Pour autant, si la réponse même à une seule des questions suivantes est négative, alors il y a faille de sécurité :

- le serveur est-il sous clé dans un local dédié ?
- la salle serveur est-elle climatisée ?
- un registre trace-t-il les entrées/sorties en salle serveur ?
- un antivirus à jour et un pare-feu sont-ils installés sur le serveur ?
- le mot de passe est-il changé à intervalle régulier ?

On pourrait se dire que son prestataire informatique habituel a mis en place les outils pour éviter toute mauvaise surprise. Cela est rarement le cas, du moins sur tous les aspects liés à la sécurité.

Pour approfondir ce point, au CNB comme au Barreau de Paris, des travaux intéressants ont été menés sur le sujet de la sécurité du serveur comme du PC :

- le « guide de sécurité de l'information pour les avocats », CNB décembre 2011 ;
- le « vade--mecum de la déontologie du numérique », Barreau de PARIS, décembre 2013.

1.4.2 Les particularités du cloud computing

Selon l'article disponible sur Wikipédia à ce sujet, le cloud computing ou cloud (« nuage » en français) désigne : « *un ensemble de processus qui consiste à utiliser la puissance de calcul et/ou de stockage de serveurs informatiques distants à travers un réseau, généralement Internet. (...) En France, la Commission générale de terminologie et de néologie précise qu'il s'agit d'une forme particulière de gérance de l'informatique, dans laquelle l'emplacement et le fonctionnement dans le nuage ne sont pas portés à la connaissance des clients.* »

Afin de respecter les obligations de confidentialité et de discrétion qui pèsent sur lui, l'avocat se doit donc d'utiliser les outils lui permettant de les respecter. Même avec la technologie la plus avancée, certaines règles d'usage et de gestion doivent être observées.

Pourtant en pratique, et notamment pour les collaborateurs souhaitant engager une activité personnelle, la facilité consiste à utiliser les outils grands publics, à commencer, pour ne citer qu'un exemple, par les services de GOOGLE et en particulier Gmail. Or,

dans une décision du 3 janvier 2014, la CNIL a pointé de nombreuses faiblesses dans la gestion des données personnelles par cette société de droit américain. La CNIL a relevé que GOOGLE s'autorise, sans base légale, à procéder à la combinaison de l'intégralité des données qu'elle collecte sur les utilisateurs à travers l'ensemble de ses services...

Plus qu'un problème de sécurité informatique, c'est plus un problème de respect de la réglementation européenne sur les données personnelles ou d'espionnage industriel entre les nations qui doit faire réfléchir avant d'utiliser les services des majors américains.

Car, en effet, du strict point de vue de la sécurité, GOOGLE débloque des moyens très importants qu'aucun avocat en France ne peut sérieusement engager sur son propre système.

Faut-il rappeler qu'en cas de fuite, perte ou altération de données l'avocat encourt :

- des sanctions disciplinaires (manquement aux obligations de confidentialité et de discrétion sur les informations du client) ;
- une responsabilité civile professionnelle à l'égard de son propre client (vis-à-vis de ce dernier, l'avocat est tenu à raison de la faute des prestataires auxquels il a recours ; cette responsabilité découle, outre des règles du droit civil, des principes essentiels de compétence, de diligence et de prudence auxquels l'avocat est tenu par son serment).

Si certains ordres ont déjà pu émettre des avis défavorables quant à l'usage des services cloud non souverains, il relève de la responsabilité individuelle de l'avocat de procéder à sa propre analyse coût / risques / avantages avant de souscrire à ce type de services.

Le tableau ci-dessous propose un comparatif des principales offres « cloud » disponibles sur le marché.

Service	Stockage gratuit	Offres payantes	Taille max par fichier	App mobile	Localisation des serveurs	Chiffrement	Certification	
Hubic	25 Go	10 TB/10 €	10 GO	IOS Android BlackBerry Windows Phone	Strasbourg, Roubaix, Gravelines	SSL		
Google Drive	15 Go	100 Go/1,99\$ 1 To/9,99\$, 10 To/99,99\$, 20 To/199,99\$, 30 To/299,99\$	5 To	Android IOS	?			
Google Drive Pro		8€ par utilisateur, pour un stockage illimité.		Android IOS	?	centres de données sont conformes aux normes SSAE 16/ISAE 3402 Type II SOC 2 et ont obtenu la certification ISO 27001		Google drive est conçu pour le travail en équipe et la collaboration en temps réel. Pour un compte ayant moins de 8 utilisateurs, le stockage est limité à 1 To par utilisateur.
Dropbox	2	1 TB/ 9,99€			Utilise Amazon			
1&1	Offre en fonction de la demande			Android IOS	Europe			
Amazon Cloud Drive	5	1 TB / 33,33€			Amérique du Nord, Brésil, Irlande,		Certification SSL en option	

					Pays-Bas, Allemagne, Angleterre, Espagne, Italie, France, Suède, Singapour, Australie, Chine, Japon			
Box	10 Go	100 Go / 4€, Illimité à partir de 12€ par utilisateur		IOS Android BlackBerry Windows Phone	Europe	Chiffrement SSL / TLS de haut niveau pour les données en transit et chiffrement AES 256 bits pour les données à l'arrêt.		
Copy	15 Go	Offres en fonction du nombre d'utilisateurs. À partir de 79\$ mensuels pour 10 utilisateurs		IOS Android	?	chiffrement AES 256 bits		
Wuala		5 Go/0,99€ 20 Go/ 2,99€ 50 Go/5,99€ 100 Go/9,99€ 200 Go/19,99€ 2 To/159,90€		Android IOS	Suisse, France, Allemagne	Chiffrement coté client		Offre très sécurisée. Les données sont chiffrées localement sur l'ordinateur avant l'envoi sur le serveur cloud.

A côté de ces offres, le Conseil National des Barreaux, réuni en assemblée générale les 12 et 13 septembre 2014, a voté¹ en faveur la mise en œuvre d'une solution globale de Cloud privé sécurisée déployée pour tous les avocats inscrits à un barreau français.

Le Bureau du Conseil National des Barreaux, avec le concours de la Commission Intranet & Nouvelles Technologies, travaille à la contractualisation avec la société SFR Business Team, pour une durée de 3 ans, d'une offre ouverte à tout avocat inscrit à un barreau français.

1.5 L'assurance des outils informatiques et des données

L'assurance obligatoire de chacun avocat couvre sa stricte responsabilité professionnelle.

L'assurance sur les murs du cabinet couvre rarement les préjudices immatériels.

C'est pourquoi la souscription d'une assurance particulière aux ressources informatiques devrait se généraliser.

À ce titre, la FNUJA a travaillé avec un partenaire SCAMED-SCAPIMED pour proposer des solutions proposant un périmètre de garantie et une couverture satisfaisante.

Ce partenaire peut être contacté aux coordonnées suivantes :

Tél. : 01 55 65 05 60

Fax : 01 55 65 10 79

www.scamed-scapimed.fr

15, rue Eugène Flachat

75017 PARIS

¹ Résolution disponible sur :

<http://encyclopedie.avocats.fr/Record.htm?idlist=0&record=19131094124919592769>

2. Développement de clientèle et site internet

2.1 Règles déontologiques applicables

Plus personne ou presque n'attendrait d'avoir un exemplaire de l'annuaire des pages jaunes entre les mains pour chercher un avocat.

Pourtant, on peut constater encore que :

- trop de cabinets (et surtout les avocats collaborateurs) n'ont tout simplement pas de site internet ;
- que les avocats collaborateurs ne sont parfois pas mentionnés sur le site du cabinet avec lequel ils collaborent (où ils travaillent) ;
- le contenu des sites existants, souvent stéréotypé et peu mis à jour ne permet pas un référencement efficace par les moteurs de recherche ;
- le démarchage systématique des confrères par des sociétés qui reproduisent, à prix d'or, ces sites stéréotypés, associé à l'obligation pour l'avocat de payer sur le long terme pour pouvoir conserver ce site.

Actuellement réglementé par l'article 10.6 du RIN, le site internet de l'avocat doit faire l'objet d'une déclaration à l'Ordre concomitamment à sa mise en ligne.

Les principaux points de contrôle du site internet de l'avocat sont :

- l'adresse URL du site : qui ne doit, notamment, ni présenter un caractère générique² (de type avocatdivorceville.fr)³, ni être contraire aux principes essentiels de la profession (nom de domaine dénigrant, laudatif, comparatif, etc.), ni à l'ordre public et aux bonnes mœurs ;
- la présence de mentions légales complètes au sens de l'article 6 III de la loi pour la confiance dans l'économie numérique (n°2004-575, 21 juin 2004) et du RIN : par exemple, il ne doit exister aucune ambiguïté sur l'exercice par soi-même ou en association, sur le barreau d'appartenance ;
- l'absence d'encarts ou de bannière publicitaires de tiers (avec une attention particulière pour les sites gratuits d'hébergement de blogs lesquels automatiquement font figurer des publicités) ;
- le contenu du site (rejet des mentions interdites, comme pour toute publicité) et

² L'usage des initiales de l'avocat ou des associés d'une structure a pu être considéré comme étant générique. Cette position paraît un peu trop sévère.

³ La doctrine du CNB a été clairement fixée dans un avis déontologique « avocat-conseils.fr » n°2010/021 du 16 avril 2010. La cour de cassation a rendu le 4 mai 2012 un arrêt très sévère condamnant les noms de domaine suivants : " avocats-paris.org ", " avocat-divorce.com " et " avocat-X.com ", n°11-11180.

les liens hypertextes (rejet des pages « dont le contenu serait contraire aux principes essentiels de la profession d'avocat »). Cet article du RIN est en cours d'adaptation par le CNB...

Certains barreaux, dont celui de PARIS, ont mis en place des mécanismes de contrôle a priori. Ce n'est pas la lettre de l'article 10.4 du RIN qui précise bien que la déclaration doit se faire concomitamment à la mise en ligne.

Le contrôle se fait donc a posteriori. Seulement, le retour d'expérience des différentes interventions sur le sujet dans le cadre des caravanes de l'installation de la FNUJA fait apparaître une relative disparité dans l'application de ces des points de contrôle des sites internet.

Sans encourager une quelconque culture de la délation, il paraît cependant souhaitable que les dérives les plus choquantes soient mentionnées à son bâtonnier.

EN PRATIQUE :

L'inclusion de termes descriptifs tels que AVOCATS peut cependant être envisagés s'ils sont accompagnés du nom de la structure (le pluriel est réservé aux structures composées de plusieurs avocats).

Les mots clés inclus dans un nom de domaine sont jugés comme particulièrement importants par Google mais ne sont pas en soi décisifs.

Ceci n'est bien sûr possible que si le nom de la structure est lui-même court pour des raisons pratiques évidentes.

2.2 Conception et construction du site

Le tableau ci-dessous présente un comparatif des principales offres disponibles sur le marché pour réserver un nom de domaine et héberger un site internet, sur serveur mutualisé ou dédié.

Service	OVH	GANDI	1&1
Nom de domaine	À partir de 2,99€ HT/an	À partir de 12 € HT/an	À partir de 0,99€ HT/an
Hébergement web	À partir de 1,99€ HT/mois	À partir de 4 € HT/mois	À partir de 0,99€ HT/mois
Email et messagerie	À partir de 3,29€ HT/mois		À partir de 0,99€ HT/mois
Virtual Private Server	À partir de 1,99€ HT/mois	À partir de 7,46 € HT/mois	À partir de 4,99 € HT/mois
Serveurs dédiés	À partir de 81,99€ HT/mois		À partir de 19,99 € HT/mois
Data, Stockage, Backup	À partir de 9,99€ HT/mois		À partir de 0,99€ HT/mois
Cloud dédié	À partir de 421 €		À partir de 9,99 €

	HT/mois		HT/mois
Sécurité	Protection anti-DDOS		
	Passerelle SSL		Chiffrement SSL

Tout particulièrement lorsque l'on travaille avec une agence, il faut veiller à retenir la même méthode de gestion de projet que pour le choix et l'installation d'un logiciel métier. On ne répétera jamais assez qu'il ne faut jamais signer de « bon à tirer » ou de procès-verbal de recette avant d'avoir testé le site, ses fonctionnalités...

EN PRATIQUE :

Plutôt qu'un contrat global, il vaudra mieux prévoir un contrat avec différentes tranches (ou lots), où le travail déjà effectué reste acquis et peut, le cas échéant, être confié pour être terminé à un autre prestataire. Cela réduit les risques en réduisant les enjeux financiers.

2.3 Mentions légales du site internet de l'avocat

Une fois le site techniquement achevé, s'il comporte un formulaire de contact, il doit être déclaré à la CNIL avant mise en ligne (voir à ce sujet la partie IV du présent guide).

En même temps que la mise en ligne de son site, l'avocat doit le déclarer à son Ordre, et veiller à ce que les mentions légales au sens de la LCEN figurent bien convenablement sur le site internet.

Trop d'agences web déclarent s'en occuper... Il serait calamiteux qu'un avocat ne prenne pas directement lui-même en charge la rédaction des propres mentions légales de son site web.

Les mentions légales sont l'équivalent d'une « carte d'identité » pour tout site internet.

Rendues obligatoires par la loi n°2004-575 pour la confiance dans l'économie numérique du 21 juin 2004, leur contenu est également déterminé par des dispositions de l'ordonnance du 16 juin 2005 mais aussi de la loi du 29 juillet 1881 sur la presse.

L'article R111-2 du code de la consommation, issu d'un décret⁴ d'application de la loi n°2014-1061 du 17 mars 2014 sur la consommation⁵, impose que le membre d'une profession réglementée précise l'Etat membre de l'Union européenne dans lequel son titre lui a été octroyé ainsi que l'ordre auprès duquel il est inscrit. De manière plus innovante, il est exigé aussi que les références de l'assurance responsabilité professionnelle souscrite soient précisées. A la demande du particulier qui en ferait la demande, l'avocat doit indiquer la référence aux règles professionnelles applicables dans l'Etat membre de l'Union européenne sur le territoire duquel il est établi et aux

⁴ Décret n°2014-1061 du 17 septembre 2014.s

⁵ Loi dite loi « Hamon ».

moyens d'y avoir accès.

Par ailleurs, ces mentions légales doivent être rédigées conformément aux obligations déontologiques de l'avocat. À ce titre, il est possible de citer notamment les actuels articles 10.2 et 10.6 du règlement intérieur national selon lesquels : « *quelle que soit la forme de publicité utilisée, sont prohibées : (...) - toutes mentions susceptibles de créer dans l'esprit du public l'apparence d'une structure d'exercice inexistante ; (...) - toutes références à des fonctions ou activités sans lien avec l'exercice de la profession d'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 celles de l'avocat, est interdite ».

Pour faire gagner quelques précieuses dizaines de minutes aux lecteurs de ce guide on peut proposer la trame suivante. Les mentions à compléter sont signalées comme suit : (.). Les mentions surlignées en jaune signalent un commentaire ou une alternative selon la situation de l'avocat.

Informations sur l'éditeur du site internet :

Le présent site est édité par :

Me (.) titulaire du certificat d'aptitude à l'exercice de la profession d'avocat obtenu en France, inscrit au Barreau de (.) et couvert à ce titre par une assurance Responsabilité Civile Professionnelle souscrite auprès de (.)

Ou la société d'exercice professionnelle (**interbarreaux ou non : à préciser**), immatriculée au RCS de (.) sous le n° (.), **domicilié / ayant son siège social** à (.), n° de TVA intracommunautaire : (.);
n° de téléphone : (.);
mél : (.)

Le directeur de publication est Me (.)

Informations sur l'hébergeur du site :

L'hébergement de ce site est assuré par la société (.), ayant son siège social à (.);
n° de téléphone : (.)

Informatique et libertés :

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à répondre aux demandes des internautes et, plus généralement, à des fins de gestion administrative et commerciale. Par respect du secret professionnel, toute information est à destination unique de l'avocat et de son personnel habilité.

Le responsable de traitement de données à caractère personnel est la société (.) **OU Me (.)** domicilié à l'adresse susmentionnée.

Le présent site internet avec son formulaire de contact en interface avec la messagerie du cabinet **OU le logiciel de gestion de relations clients du cabinet** a fait l'objet d'une

déclaration auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL) enregistrée sous le numéro (.).

OU, si pertinent : Les traitements de données à caractère personnel mis en œuvre dans le cadre du présent site sont intégrés dans la liste des traitements du Correspondant Informatique et libertés du cabinet.

Pour des motifs légitimes, l'internaute peut s'opposer au traitement des données le concernant. L'attention de l'internaute est toutefois attirée sur le fait que ne pas fournir toute information utile peut empêcher l'avocat de traiter sa demande ou en retarder le traitement.

Conformément à la loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, l'internaute dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression sur les données à caractère personnel le concernant. Pour ce faire, il doit écrire un courrier électronique au responsable de traitement à l'adresse mél suivante : (.), en joignant la copie d'un titre d'identité en cours de validité.

Eventuellement, si pertinent :

L'internaute est informé que, lors de ses visites sur le site, des cookies peuvent s'installer automatiquement via son logiciel de navigation.

Un cookie est un ensemble de données qui ne permet pas d'identifier directement les internautes mais qui sert à enregistrer des informations relatives à la navigation de celui-ci sur le site.

Le paramétrage du logiciel de navigation permet d'informer de la présence de cookies et éventuellement de les refuser de la manière décrite à l'adresse suivante :

<http://www.cnil.fr>.

L'internaute dispose d'un droit d'opposition, d'accès, de modification et de suppression des données à caractère personnel communiquées par le biais des cookies dans les conditions indiquées ci-dessus.

Lorsque ces mentions légales existent, elles ne sont pas pour autant toujours facilement accessibles. Pourtant, selon l'article 19 de la loi pour la confiance dans l'économie numérique, l'éditeur du site doit en garantir : « un accès facile, direct et permanent en utilisant un standard ouvert ».

Concrètement, l'avocat devra veiller à faire figurer un lien vers les mentions légales de son site en pied de page de chacune des pages de son site internet.

Pour les réseaux sociaux, il semble difficile d'y faire figurer des mentions légales. L'utilisation des réseaux sociaux à titre professionnel (donc en vue de prospecter et même de travailler en ligne), implique de faire figurer des mentions légales ne serait-ce que par renvoi vers un lien hypertexte vers un site internet⁶.

⁶ Voir l'avis de la DGCCRF publié par un blogueur : <http://blog.axe-net.fr/mentions-legales-sur-twitter-et-facebook-pour-les-sites-e-commerce-dgccrf/>.

3. Le référencement du site internet de l'avocat

Le référencement d'un site internet permet d'en assurer une bonne visibilité lors de la consultation des principaux moteurs de recherches. Ce référencement peut être naturel (le site apparaîtra alors dans les premières pages de résultat) ou payant (le site apparaîtra sous forme de bannière ou d'encart publicitaire signalé comme tel dans le moteur de recherche). Ces techniques de « *searchengineoptimization / advertising* » sont très complexes et en perpétuelles évolutions.

EN PRATIQUE :

Comprendre et appliquer le référencement nécessite un investissement en temps important. Il faut cependant retenir que cette dimension doit être intégrée dès la conception du site internet.

Un guide gratuit rédigé par Google et intitulé « Guide de démarrage Google - Optimisation pour les moteurs de recherche » datant de 2011 mais toujours d'actualité est disponible en ligne : <http://www.google.fr/intl/fr/webmasters/docs/search-engine-optimization-starter-guide-fr.pdf>.

3.1 Le référencement naturel du site internet de l'avocat

Plusieurs techniques permettent d'améliorer le référencement naturel du site internet. Les principaux conseils en la matière sont détaillés dans le tableau ci-après.

Point technique	Fréquence de mise à jour	Commentaire
Noms de domaine	À la création	Avoir un nom de domaine court, signifiant et conforme aux prescriptions déontologiques. Il faut toujours enregistrer plusieurs noms de domaine, c'est-à-dire avec les principales extensions utilisées : .com/.fr/.eu est un minimum pour se prémunir contre les « cybersquatteurs » et ensuite faire des liens vers l'extension principalement utilisée.
Arborescence du site	À la création	Éviter les sous-menus, retenir une approche « flat-design » avec par exemple des sites qui se déroulent sur une page.
Métatags (ou métabalises)	À la création du site et à chaque ajout de nouvelle page	Travailler sur les mots-clés qui dans les codes-sources du site internet doivent particulièrement être répétés et mis en avant
Pied de page	À la création du site et à chaque ajout de nouvelle page	En pied de chaque page, répéter les mots-clés méritant d'être mis

		en avant
Flux RSS	En permanence	Permet d'avoir une activité permanente sur le site même si la source d'information est celle d'un tiers (éditeur juridique ou source officielle)
Renouvellement de pages	Tous les 15 jours	L'important est de publier par soi-même dans le corps du site des brèves juridiques même très courtes. D'où l'importance d'avoir une interface adaptée et facile d'accès.
Liens hypertextes / Affiliation avec des sites tiers	Tous les mois	Plus un site internet est cité avec un lien hypertexte sur des sites de tiers, mieux il sera référencé. D'où l'importance d'écrire des courts articles sur des sites à forte audience (comme le Village de la Justice) en veillant à mentionner l'adresse de son propre site internet. Avec déclaration préalable à l'Ordre (art.10.6 du RIN), des liens hypertextes entre sites de confrères peuvent être mis en place.

EN PRATIQUE :

Il convient de soigner tout particulièrement les URL c'est à dire l'adresse des pages XYZ-avocats.fr/divorce-amiable sera mieux référencer que XYZ.fr/fsfksfjls32101 ?html, et les balises <H1> c'est-à-dire les titres des pages. De plus, Google est très attentif à la notion de contenu unique de qualité. Si vos articles ou contenus sont déjà publiés sur d'autres sites, les reproduire sur votre site sera moins valorisant pour Google

3.2 Le référencement payant du site internet

Le référencement payant suppose d'avoir un abonnement⁷ avec des moteurs de recherches proposant ce type de services ou des régies publicitaires le proposant (pour le compte de).

⁷ Le service le plus populaire est celui de Google : Google Adwords. Pour un budget d'une centaine d'euros par mois, on peut avoir l'affichage à une fréquence relativement importante de son annonce.

Ces services permettent d'avoir des annonces (publicitaires) en ligne en marge des résultats d'une requête sur moteur de recherche.

Déontologiquement, ce type de service a pu être contesté dans la mesure où l'égalité entre confrères et le principe de discrétion peuvent être atteints.

La problématique avait été posée dans des termes équivalents concernant les services de mise en avant proposés par les Pages Jaunes. La Cour de cassation⁸ avait pu retenir que dès lors que tout confrère peut également avoir accès à de tels services, il n'y a pas de difficulté particulière, sous réserve de respect des principes de dignité et de discrétion dans la forme et le contenu de l'annonce mise en avant.

La doctrine du CNB reprend cette position au sujet des mots-clés payants sur moteur de recherche⁹.

À titre de conseil, on se gardera bien entendu d'enregistrer comme mot-clé déclenchant la publication de son annonce tant le nom d'un confrère ayant une certaine notoriété sur une matière particulière que la marque d'un autre cabinet que le sien¹⁰.

4. Développement de clientèle et réseaux sociaux

La contribution à des réseaux sociaux constitue une forme de publicité personnelle. L'article 10.6 du RIN prévoit : « *L'avocat participant à un blog ou à un réseau social en ligne doit respecter les principes essentiels de la profession ainsi que l'ensemble des dispositions du présent article.* »

4.1 Les réseaux sociaux professionnels

4.1.1 Les réseaux sociaux professionnels ouverts

Le principal risque identifiable dans l'usage des réseaux sociaux concerne l'affichage public de sa clientèle, ce qui est susceptible de constituer une violation du RIN, en l'état de l'article 2.2.

Certains auteurs ont alors proposé les solutions suivantes :

- soit n'accepter que les contacts entrants de ses propres clients, refuser les contacts secondaires¹¹ et s'abstenir d'inviter qui que ce soit directement ;
- soit verrouiller l'affichage public de son carnet d'adresse

⁸ Cass 1ère civ, 6 décembre 2007.

⁹ Avis déontologique n°2010/002, 18 février 2010 et avis déontologique n° 2012/032, 11 juillet 2012.

¹⁰ Même si la CJUE semble admettre l'enregistrement d'une marque concurrente entre sociétés commerciales (CJUE, 22 septembre 2011, C-323-09), une telle pratique heurterait le principe de délicatesse entre confrères.

¹¹ Les contacts secondaires correspondent aux contacts de mes contacts.

Inutile de préciser que ce type de restrictions diminue considérablement l'intérêt d'être présent sur un réseau social.

Si l'on souhaite filtrer ses contacts et comparer les principaux services proposés, le tableau suivant reprend les conditions générales des deux principaux sites professionnels en France.

	Viadeo	LinkedIn
Éditeur	APVO, société de droit californien	LinkedIn Corporation
Coût	Abonnement Premium	Abonnement Premium : Business, Business Plus, Executive
Données personnelles	Soumises au Safe Harbor	Les données des utilisateurs accédant au site hors des états unis sont transmises et contrôlées en Irlande, respectant ainsi le droit européen
	Proposition de contact d'autres membres	Les données sont collectées lors de la création du compte, et lors de chaque usage, du site linkedin et autres sites de la société tels Slideshare et Pulse. Chaque interaction sur les applications mobiles, synchronisation des données des appareils est collectée .
	Communication aux tiers des données présentes sur le profil public	Communication aux tiers des données présentes sur le profil public, mais pas à des fins de marketing direct.
Conservation des données personnelles	5 ans après la dernière connexion, sauf demande expresse de suppression	Absence de durée claire de conservation des données
Cookies	Durée de vie de 3 mois	
	Usage statistique	
Propriété intellectuelle	L'utilisateur accorde à APVO une licence non exclusive d'utilisation du contenu et des données qu'il intègre et/ou met en ligne via le Site, pour le monde entier et la durée du contrat.	L'utilisateur accorde à LinkedIn un droit non exclusif, irrévocable, pour le monde entier, perpétuel, illimité, cessible, qui peut être l'objet de sous-licences, entièrement payé

		et libre de toute obligation à payer une redevance, de copier, élaborer des œuvres dérivées, améliorer, diffuser, publier, retirer, retenir, ajouter, analyser et utiliser ou commercialiser de toute façon actuellement connue ou à venir, tout élément qu'il fournis, directement ou indirectement, à LinkedIn, et notamment tout contenu généré par l'utilisateur, toute idée, tout concept, toutes techniques ou données qu'il soumet à LinkedIn, sans autre autorisation, notification, et/ou contrepartie pour vous ou tout autre tiers
Durée	Contrat conclu pour une durée indéterminée à compter de l'acceptation par l'utilisateur des conditions d'utilisation	Contrat conclu pour une durée indéterminée à compter de l'acceptation par l'utilisateur des conditions d'utilisation
Résiliation des Abonnements	Renouvellement automatiquement pour une durée identique à la durée initiale, sauf volonté contraire manifestée par l'Abonné.	Renouvellement automatiquement pour une durée identique à la durée initiale, sauf volonté contraire manifestée par l'Abonné.
Droit applicable	En cas de difficulté les conditions d'utilisations sont régies par le droit californien	En cas de difficulté les conditions d'utilisations sont régies par le droit californien

Ces outils pour filtrer les contacts n'auront plus aucun intérêt dès lors que le règlement intérieur national autorisera la référence client publique.

Dans le livre blanc sur le E-cabinet, la FNUJA s'est en effet déjà exprimée en faveur de l'autorisation des références clients en ligne, sous réserve de l'accord préalable et écrit du client¹².

¹² Proposition n°4 du livre blanc sur le E-cabinet de la FNUJA, juin 2014.

En message privé, l'abrogation du démarchage permet déjà d'envisager la sollicitation personnalisée du prospect. Dès lors que les conditions de la sollicitation personnalisée sont respectées, il n'y a aucun verrou réglementaire pour le faire.

En l'état des textes, outre le respect des principes essentiels de la profession, il faut obligatoirement conclure une convention d'honoraires avec le client « démarché ».

4.2.2 Les réseaux professionnels réservés aux avocats

Il a été mis en place des plates-formes réservées aux avocats permettant de communiquer entre eux, partager des modèles d'actes¹³, se mettre en relation de postulation, d'organiser des permanences de gardes à vue.

Deux principaux acteurs existent actuellement :

- VOX-AVOCATS, la solution du CNB d'une part,
- HUB AVOCATS proposé par une société de droit privé, d'autre part.

La solution VOX-AVOCATS est gratuite (du moins ses frais de fonctionnement sont couverts par les cotisations CNB), l'accès à de nombreux services de HUB AVOCATS est payant.

Ce type de réseaux sociaux n'a d'intérêt que si l'on s'en sert. Certaines fonctionnalités pour les postulations et les permanences pénales rencontrent un vif succès. On ne peut qu'encourager leur usage y compris sur tablettes et smartphones.

4.2 Les réseaux sociaux personnels

Les réseaux sociaux a priori destinés à la vie privée ne le sont pas toujours... Ainsi par défaut, les pages Facebook sont publiques.

Si l'on utilise Facebook à des fins professionnelles (ce qui peut contrevenir aux conditions générales de ce site, mais c'est un autre problème), les prescriptions de l'article 10.6 s'appliquent.

Même un usage à titre personnel doit conduire l'avocat à observer les principes essentiels de la profession.

Un avis déontologique du CNB a fixé ces deux derniers points¹⁴.

¹³ A ce titre, l'avocat mettant en ligne des modèles d'actes prendra soin de s'assurer d'avoir tous les droits d'auteur pour pouvoir le faire. Même entre confrères le droit d'auteur s'applique. A l'égard d'un stagiaire ou d'un collaborateur, une clause de cession de droits peut être envisagée préalablement à la mise en ligne.

¹⁴ Avis déontologique n°2011/054, 19 décembre 2011.

5. Les mailing lists – newsletters

Les lettres d'information ou « newsletters » sont tolérées par l'article 10.3 du RIN. Des plumes autorisées considèrent que des contacts non clients peuvent être destinataires de telles lettres d'information (Dominic JENSEN, « cabinet d'avocats 2013--14 » Dalloz référence).

Avec l'autorisation du démarchage, ce type d'outils sera nécessairement de plus en plus utilisé. Dans l'esprit des clients, recevoir un courriel d'un avocat qu'il ne connaît pas et qui va pouvoir le solliciter peut surprendre... Le projet actuel de refonte de l'article 10 prévoit d'interdire le démarchage physique et téléphonique. La FNUJA réunie en Comité à METZ s'est opposée à cette formulation en proposant de renvoyer aux principes essentiels de la profession.

À supposer que le projet du CNB maintienne la notion de démarchage physique et téléphonique prohibé, il est constaté que rien n'est dit sur les mailings. Il pourrait être opportun à titre pédagogique de rappeler les règles du spamming et d'interdire l'envoi abusif de courriels. De manière, la loi du 6 janvier 1978 dite « informatique & libertés » est souvent méconnue.

Par ailleurs, une question se pose concernant le commentaire des décisions (favorables) que l'on a obtenu pour ses propres clients.

La règle est connue, le commentaire d'une décision de justice n'est pas répréhensible tant qu'il ne jette pas le discrédit dans des conditions de nature à porter atteinte à l'autorité de la justice ou à son indépendance (article 434-25 du Code pénal). Cette règle s'applique en principe dans le cadre de commentaires techniques.

Cela étant, la question sous-jacente est celle de la communication du nom de son client sur un support électronique. Or, l'article 2.2 du RIN stipule que le secret professionnel de l'avocat couvre en toute matière et quels qu'en soient les supports le nom de ses clients.

C'est pourquoi, l'avocat ne peut en principe commenter une décision dans laquelle il est intervenu.

Cela est régulièrement contredit dès lors qu'un avocat est interrogé par un journaliste à la sortie d'une salle d'audience et que ses propos sont repris dans la presse en illustration de l'affaire commentée. Il n'est d'ailleurs pas rare de voir, par la suite, un article repris tel quel ou via un lien hypertexte sur le site internet de l'avocat.

Il en est de même des encarts sur le site internet présentant les clients qui font confiance à l'avocat ou au cabinet.

La pratique est maintenant connue et n'est « admise » que si le client en a été informé au préalable et a donné son accord. A ce titre, la FNUJA, réunie en congrès appelle à ce que l'article 2.2 du RIN consacre cette pratique pour la mention sur le site internet de l'avocat.

Par analogie, les médiums de communication que sont les newsletters, bien souvent

composé d'articles d'ores et déjà parus sur le site internet ou blog de l'avocat, ne devraient pas s'opposer à cette admissibilité de la communication du nom de son client, à titre informatif, si l'accord général ou limité au cas d'espèce dudit client a été donné avant publication.

6. L'exercice professionnel en ligne (en direct, par l'intermédiaire de sites de tiers) avocat majoritaire dans une société pour contrôler l'activité de ces sites.

L'article 16 la LCEN de 2004 précitée et l'article 6.6 du RIN réservent l'activité dématérialisée de l'avocat à la seule consultation juridique, excluant toute activité judiciaire.

L'absence de contact direct avec le justiciable internaute présenterait un risque pour la vérification d'identité et la gestion des conflits d'intérêts. On peut à ce titre citer l'avis de la commission plénière de déontologie du barreau de PARIS qui a considéré le 2 octobre 2012 qu'il n'était pas possible de préparer une audience en divorce par consentement mutuel sans rencontrer préalablement le client, l'interactivité limitée des échanges par le biais d'internet ne permettant pas le respect des principes essentiels de la profession d'avocat.

Des auteurs autorisés, confortés par l'insuccès de certaines expériences menées sur le terrain par des confrères, vont jusqu'à écrire « *nous sommes très réservés sur cette façon de consulter virtuellement en direct. Le fruit ne nous paraît pas mûr* » (§ 537 dans Déontologie de l'avocat de Raymond MARTIN, Jean--Christophe CARON et Marc DIEMUNSCH (26 avril 2013, LEXIS NEXIS).

Dans le même temps, le tribunal correctionnel de PARIS, le 13 mars 2014, suivi de la cour de cassation, le 20 mars 2014, valident le modèle juridique du site « demanderjustice.com ». Ce site internet fait état de chiffres impressionnants (80 000 dossiers ouverts au 1er avril 2014).

Les avocats ne peuvent abandonner ces dossiers pour des particuliers, au prétexte qu'il ne s'agirait que de « petits dossiers » et même si internet et les autres réseaux sociaux sont encore imparfaits (les solutions techniques n'existent pas encore pour garantir totalement l'identité d'un internaute). Pour cela, il faut que des avocats ingénieux créent de nouveaux modes d'exercice en ligne. Comme le soutient le bâtonnier WICKERS (« *Mettre les « cliniques du droit » au service d'une réforme de la formation des avocats, et celui de l'accès au droit* », JCP G n°16, 21 Avril 2014, 469), il importe de développer l'esprit d'entreprise des avocats, ce dès les écoles d'avocats...

Des non-avocats, le plus souvent des informaticiens ou diplômés d'écoles de commerce, ont créé et exploitent des sites internet proposant directement ou indirectement des services juridiques.

La réalité de ces sites internet est protéiforme. On peut recenser trois grandes catégories :

- 1) les annuaires ;
- 2) les sites d'intermédiation avec ou sans prestation juridique proposée par le site ;
- 3) les sites de prestation juridique sans intervention d'avocat ou « braconnier du droit ».

Déjà à l'occasion du congrès des 1er au 4 juin 2011 à AIX--EN--PROVENCE, la FNUJA adoptait une motion prévoyant la : « *Régulation des services de consultations en ligne afin d'éviter toute dérive conduisant à un service automatisé de réponse juridique, chaque consultation devant être individualisée, répondre à une exigence de qualité, et garantir l'identification permanente de l'avocat et des clients, afin d'éviter tout risque de conflit d'intérêt et de violation du secret professionnel.* »

À cette occasion, la FNUJA appelait « *de ses vœux (à) l'établissement d'un vade--mecum du bon usage des nouvelles technologies dans l'exercice de la profession d'avocat.* »

À la suite de l'avis déontologique du 11 janvier 2008 (n°2008/093) et de la lettre circulaire du 8 octobre 2012 signée des présidents des commissions exercice professionnel et règles & usages du CNB, le barreau de PARIS a publié en décembre 2013 un vade-mecum de la déontologie du numérique.

Sur la base de ces prescriptions, un avocat ne peut participer à ces sites gérés par des tiers qu'à la condition de :

- Traiter librement son dossier avec le client ;
- Respecter le secret professionnel et éviter le conflit d'intérêt ;
- Fixer librement ses honoraires, pas de mandat de facturation par le site ;
- ne pas être sous-traitant du site.

Les dérives que l'on peut constater en ligne se multiplient, particulièrement lorsque le site propose conjointement des modèles d'actes et/ou formulaires en ligne ainsi que des prestations avec des avocats référencés...

Par exemple, un site propose promet d'être « *plus simple, plus rapide et moins cher* » ... sous--entendu qu'un avocat ? Ce site propose pourtant une mise en relation avec des avocats partenaires pour toute question sur les formulaires.

Un autre site propose des forfaits pour des prestations identifiées. Le problème est que la responsable de ce site a été avocat mais ne l'est plus. Il existe une confusion sur les rôles des intervenants et le périmètre exact des prestations fournies.

Un autre site encore fait clairement de la publicité comparative sur les prix promettant d'être « *entre 2 et 4 fois moins chers qu'un cabinet d'avocat « traditionnel* » ». De la publicité comparative, à première vue illicite, est faite sur les tarifs. Ainsi, il est précisé qu'un avocat facture classiquement entre 1200 et 2000 € la rédaction des statuts d'une société alors que le site propose, lui, un forfait à 390 €. Parle-t-on des mêmes prestations ? On ne le sait pas de prime abord et la présence d'avocats sur ce site laisse penser que l'on souscrit bien à une prestation individualisée de qualité...