



GUIDE DU CCBE SUR les plateformes en ligne



AVERTISSEMENT :

Le CCBE ne fait aucune déclaration ni ne donne aucune garantie quant aux informations fournies dans ce guide. Il ne peut en aucun cas être tenu responsable d'une quelconque action ou d'un quelconque dommage résultant de l'utilisation des informations contenues dans le présent document.

Cover illustration / *illustration de la couverture* :
© NicoElNino - Adobe Stock

TABLE DES MATIÈRES

|

2 Introduction

|

4 Le fonctionnement du modèle de plateforme
biface

|

6 Classification des plateformes en ligne

|

INTRODUCTION

Les questions relatives aux plateformes en ligne sont au cœur de l'économie numérique. Tant l'OCDE que la [Commission européenne](#) ont traité de manière détaillée ces phénomènes de marché qui font toujours partie de leurs principales priorités. Par exemple, la Commission a récemment publié une [proposition](#) de règlement promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices des services d'intermédiation en ligne¹. Le développement de ces plateformes en ligne² à l'avenir peut également avoir une influence importante sur la manière dont les avocats dispensent leurs services juridiques et interagissent avec les clients (potentiels).

Le terme « plateforme en ligne » est souvent défini comme étant un service en ligne permettant à plusieurs utilisateurs d'interagir en fonction de la catégorie économique d'un marché bilatéral (voir le [document de travail des services de la Commission européenne sur les plateformes en ligne](#) accompagnant la Communication sur les plateformes en ligne et le marché unique numérique, pages 1-2). Malgré ces caractéristiques, il s'agit d'un domaine qui reste très vaste, et le terme est souvent défini en évoquant un très grand ensemble de services bien connus qui sont accessibles par Internet. Dans ce document, le terme « plateformes en ligne » est également compris dans ce sens large.

Les avocats sont un élément important pour les plateformes en ligne comme le sont les consommateurs. De nos jours, la relation entre un avocat et son client commence souvent sur Internet. L'utilisation de plateformes en ligne présente plusieurs avantages étant donné que celles-ci permettent notamment aux avocats de communiquer avec les clients à tout moment et de n'importe où. La présence des avocats sur Internet ne se cantonne pas au site Internet d'un cabinet : ils sont également présents sur des plateformes de tiers qui entrent dans la catégorie des plateformes bifaces. Par conséquent, il est nécessaire de faciliter l'utilisation des plateformes en ligne en mettant en évidence les risques et les pièges éventuels pour les avocats.

D'après la Commission européenne, l'offre de services professionnels via des plateformes en ligne ne peut pas être considérée comme non réglementée, même si elle n'est pas spécifiquement réglementée dans les États membres de l'UE. Les États membres appliquent les mêmes règles à ces services que celles qui s'appliquent aux services traditionnels. Elles peuvent comprendre des règles issues des codes de déontologie adoptés par certaines associations professionnelles, telles que les activités réservées et liées à la possession d'une qualification professionnelle. Certaines activités à caractère spécifique sont soumises à des règles professionnelles ou déontologiques particulières. Le conseil juridique peut servir d'exemple ici : lorsqu'il s'agit d'une activité réservée, aucun prestataire de services n'est autorisé à donner des conseils juridiques à moins qu'il ne soit avocat, que les conseils soient prodigués en personne ou à travers une plateforme collaborative (voir le [document de travail des services de la Commission européenne sur l'agenda européen pour l'économie collaborative - analyse à l'appui, pages 33-34](#)).

Il est désormais manifeste que des questions déontologiques se posent quant à la présence d'avocats sur des plateformes de tiers offrant des services juridiques, au sens large du terme. Certains des problèmes sont liés à la manière dont les avocats doivent utiliser ces plateformes, ainsi qu'aux règles éthiques et déontologiques à suivre, y compris en matière de publicité et de tout partage d'honoraires avec l'exploitant de la plateforme. Savoir pour qui l'avocat travaille et qui est le bénéficiaire du service juridique fourni sont des questions à considérer

¹ Le règlement proposé doit être adopté conformément à la [procédure législative ordinaire](#). Il convient de noter que le contenu de la proposition pourrait faire l'objet de modifications lorsque les discussions commenceront au sein du Parlement européen et du Conseil, ainsi qu'ultérieurement au cours des trilogues.

² Ces plateformes sont également appelées marchés bifaces ou plateformes de tiers.

dans ce contexte. La Commission européenne a également observé que l'économie collaborative peut porter atteinte à certaines règles de déontologie lorsque, par exemple, des services sont fournis sans rémunération correspondante ou que l'intermédiaire demande une redevance pour ses services. La Commission a indiqué que cela peut s'avérer problématique à la lumière des règles énoncées dans les codes de déontologie limitant la prestation de services gratuits ou interdisant le partage des honoraires (voir le [document de travail des services de la Commission européenne sur l'agenda européen pour l'économie collaborative - analyse à l'appui, pages 33-34](#)).

Ce document vise à accroître la sensibilisation aux différents défis associés à l'utilisation de plateformes en ligne par les avocats pour les services juridiques. L'objectif est de fournir des recommandations pratiques et déontologiques aux barreaux membres du CCBE qui sont invités à envisager de les inclure (dans la mesure où elles s'appliquent aux circonstances de leur juridiction) dans leurs recommandations à leurs membres respectifs.

En plus de souligner certains aspects déontologiques, ce document expose également des défis de nature plus technique, notamment ceux liés au maintien de la sécurité des informations sur les clients et ceux liés à des types de plateformes précis, tels que les sites de référencement ou les plateformes de questions-réponses juridiques pour le public ou pour un groupe particulier d'avocats.

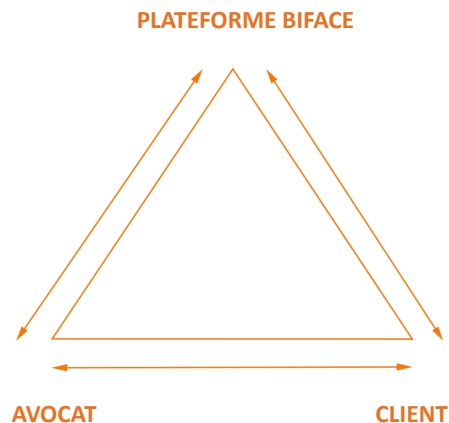
LE FONCTIONNEMENT DU MODÈLE DE PLATEFORME BIFACE

Premièrement, il est nécessaire de comprendre les caractéristiques des plateformes en ligne et des services qu'elles proposent.

Dans le modèle de plateforme biface, l'exploitant de la plateforme remplit un rôle d'intermédiation entre l'avocat et le client : l'avocat se connecte à la plateforme dans le but d'offrir ses services, et le client dans celui de faire 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.

Il existe de nombreuses variantes de ce modèle et le rôle de l'intermédiaire change en fonction des priorités qu'il poursuit. L'exploitant de la plateforme peut tirer ses revenus de l'exploitation d'une relation commerciale avec l'avocat (par exemple lorsque l'avocat doit payer une redevance pour être présent sur la plateforme). À l'inverse, il peut arriver que ce soit le consommateur qui rémunère l'exploitant pour pouvoir être mis en contact avec l'avocat. Enfin, l'exploitant peut également cumuler les rémunérations. Le fonctionnement du modèle de plateforme biface implique différentes relations (la relation avocat-exploitant de plateforme, la relation client-exploitant de plateforme et la relation avocat-client) et contrats.

La plateforme biface joue le rôle de « place de marché ». Elle permet la rencontre de l'offre et la demande. Elle peut également fournir des outils et des services qui permettent ou facilitent la prestation de services par les avocats. L'existence d'une relation d'affaires entre l'avocat et l'exploitant de la plateforme implique donc la possibilité, dans la plupart des cas, d'un flux financier entre les deux parties, au profit de la plateforme. Les questions relatives à la rémunération et aux honoraires dans le cadre de cette relation seront abordées à la première partie.



L'exploitant de la plateforme peut également tirer des recettes d'une autre relation contractuelle qui échappe au contrôle de l'avocat et du client : les données produites ou échangées sur la plateforme. Cette question particulièrement délicate sera traitée dans la deuxième partie.

CLASSIFICATION DES PLATEFORMES EN LIGNE

Dans un souci de clarté, les plateformes en ligne sont présentées ici selon les catégories suivantes :

1. Les annuaires d'avocats :

Il s'agit de sites Internet sur lesquels sont affichés les coordonnées, les certificats de spécialisation ou les domaines d'expertise des avocats. L'accès des avocats à ces sites est généralement ouvert dans le sens où n'importe quel avocat peut s'y inscrire sans que l'exploitant de la plateforme ne procède à une sélection des avocats. Généralement, les avocats ne paient rien pour apparaître sur la plateforme. Parfois, les avocats sont même répertoriés sans avoir même été invités à s'inscrire. L'exploitant de la plateforme n'est impliqué en aucune façon dans le choix de l'avocat par le client (potentiel).

2. Les sites de référencement d'avocats :

Lorsqu'un intermédiaire est impliqué dans la plateforme, par exemple lorsque la plateforme sélectionne elle-même les avocats qui apparaissent sur le site, définit leur ordre d'apparition sur le site ou la manière dont ils apparaissent, recommande un avocat ou dirige un client vers certains avocats, menant à un choix qui n'est pas libre, il s'agit de bien plus qu'un annuaire, c'est-à-dire qu'il existe une intermédiation pour laquelle cette plateforme reçoit généralement une rémunération. Ces types de plateformes comprennent également souvent des outils permettant d'évaluer, de noter ou de donner un avis sur les avocats, qui sont autant de facteurs pouvant influencer le choix d'un avocat par un client (potentiel).

3. Les sites proposant des services juridiques :

Cette catégorie comprend les sites Internet sur lesquels un service juridique est rendu directement ou indirectement et pour lequel l'exploitant de la plateforme peut être rémunéré à la fois par l'avocat et le client. Voici des exemples de tels sites :

- les plateformes de questions-réponses juridiques où les consommateurs peuvent poser des questions juridiques directement aux avocats ;
- les chatbots qui fournissent un service de conversation utilisant l'intelligence artificielle ; et
- les sites Internet utilisant des processus automatiques, tels que des modèles avec assemblage ou automatisation de documents.

1. RÈGLES DÉONTOLOGIQUES AFFECTÉES PAR L'USAGE DES PLATEFORMES EN LIGNE

1.1. Préoccupations et principes essentiels

Pour examiner les particularités du modèle de plateforme biface, il est nécessaire d'identifier soigneusement les domaines dans lesquels les barreaux nationaux pourraient devoir intervenir. Premièrement, la relation avocat-client est soumise à des règles professionnelles précises, qui visent à protéger les clients et auxquelles sont tenus les avocats. L'objectif de leur adaptation au domaine des technologies de l'information est d'assurer le même niveau de protection dans l'environnement numérique que dans le contexte traditionnel. Il n'y a pas de raison particulière d'imposer de nouvelles contraintes qui rendraient l'exercice de la profession d'avocat plus difficile dans l'environnement numérique que dans le monde réel.

Deuxièmement, la relation avocat-exploitant de plateforme est une relation commerciale. Dans ce contexte, la marge de manœuvre des barreaux est nécessairement plus limitée que dans la situation évoquée ci-dessus. Néanmoins, les barreaux peuvent envisager d'établir des règles dont le but essentiel est de s'assurer que les principes protégeant la relation avocat-client ne sont ni compromis ni menacés par la relation entre l'avocat et l'exploitant de la plateforme. La relation entre l'avocat et l'exploitant de la plateforme doit être organisée de manière à ne pas compromettre les règles professionnelles auxquelles les avocats sont tenus vis-à-vis de leurs clients.

Enfin, la relation entre le client et l'exploitant de la plateforme est soumise à la législation ordinaire, telle que les règles du droit de la consommation. S'agissant de personnes extérieures à la profession d'avocat, cette relation dépasse le cadre des règles professionnelles qui ne sont applicables qu'aux avocats.

L'utilisation de plateformes en ligne par des avocats peut affecter diverses règles de déontologie. Les préoccupations les plus directes des avocats provenant des plateformes en ligne sont notamment les suivantes :

- **Questions relatives à l'indépendance, la dignité, la confiance et l'intégrité d'un avocat** : l'utilisation de plateformes de tiers en ligne présente un risque d'ingérence de la part des exploitants de plateformes dans la relation entre le client et l'avocat. Par exemple, lorsque l'exploitant d'une plateforme propose de surveiller la qualité du service fourni ou d'intervenir dans le règlement d'un litige entre des clients et des avocats. L'exploitant de la plateforme peut demander au client, par exemple, de communiquer des informations détaillées concernant la nature du litige ou le montant des honoraires versés à l'avocat. Un autre exemple est le cas où l'exploitant de la plateforme appartient à une partie qui pourrait être indirectement impliquée dans une affaire dont l'avocat a la charge à travers la plateforme.
- **Questions relatives au secret professionnel** : l'ingérence de la plateforme en ligne dans la relation entre l'avocat et le client peut porter atteinte au secret professionnel. La responsabilité des avocats devrait être clarifiée concernant la fiabilité et la sécurité de la plateforme en ligne à travers laquelle les données des clients sont traitées. Une préoccupation particulière à cet égard est que les exploitants de plateformes en ligne fournissent rarement des informations sur leur politique concernant la réutilisation éventuelle des données à leur disposition (y compris les données comportementales sur les avocats et leurs clients)³.
- **Questions relatives à la vérification de l'identité et des intentions / conflits d'intérêts du client** : lors de l'utilisation de plateformes en ligne, les avocats ne sont pas toujours en mesure de vérifier l'identité et les intentions du client (potentiel), ce qui peut mener l'avocat à agir contre l'intérêt supérieur du client ou donner lieu à des conflits d'intérêts (ce qui est parfois inévitable, par exemple à la lumière des obligations en matière de lutte contre le blanchiment). Les avocats doivent également vérifier l'identité de la société qui est propriétaire de la plateforme en ligne.
- **Questions relatives au principe du libre choix de l'avocat** : le fait qu'une plateforme en ligne joue un rôle dans la sélection d'un avocat pour un client, sans critères de sélection transparents, peut affecter le droit du client au libre choix d'un avocat.
- **Problèmes liés aux règles de publicité** : certaines règles sur la publicité mensongère ou comparative pourraient être affectées par l'utilisation des plateformes en ligne. Cela peut arriver lorsque les avocats bénéficient de la publicité réalisée par la plateforme alors que cette publicité n'est pas conforme aux règles spécifiques à la profession d'avocat en vertu des deux directives avocats⁴. En outre, les sites de

³ La partie 2.3 concerne le profilage des personnes concernées et la réutilisation des données par l'exploitant de la plateforme.

⁴ Directive 77/249/CEE du Conseil, du 22 mars 1977, tendant à faciliter l'exercice effectif de la libre prestation de services par les avocats ; Directive 98/5/CE du Parlement européen et du Conseil du 16 février 1998 visant à faciliter l'exercice permanent de la profession d'avocat dans un État membre autre que celui où la qualification a été acquise. L'article 24 de la directive « services » (applicable aux professions réglementées) contient une disposition générale sur les communications commerciales. Il exclut une interdiction totale mais permet également aux États membres de restreindre le contenu et les modalités de cette publicité en raison des règles professionnelles applicables, telles que l'indépendance, la dignité et l'intégrité de la profession ainsi que du secret professionnel. Il est également rappelé que ces règles doivent être non

référencement pourraient être considérés comme de la publicité comparative, une forme de publicité pouvant être interdite dans certains pays.

- **Problèmes liés aux règles concernant les honoraires** : la présence des avocats sur les plateformes en ligne peut enfreindre les règles professionnelles sur les honoraires, notamment l'interdiction des honoraires de présentation ou du partage d'honoraires avec des personnes qui ne sont pas des avocats, règles qui doivent cependant se conformer aux règles UE et nationales de concurrence.

Compte tenu de ces considérations et sous réserve des circonstances dans leur juridiction respective, les barreaux sont invités à attirer l'attention de leurs membres sur les principes suivants lorsqu'ils utilisent des plateformes en ligne :

1. En règle générale, les avocats doivent toujours respecter la législation et les règles professionnelles et déontologiques applicables lors de l'utilisation d'une plateforme en ligne dans le but de référencer ou de fournir des services juridiques. Cela veut toujours dire que l'avocat entretient une relation contractuelle directe. Si le respect des valeurs fondamentales ne peut être garanti, les avocats doivent se retirer de la plateforme en ligne en question.
2. L'utilisation ou la participation d'un avocat à une plateforme en ligne ne doit jamais restreindre son indépendance. Les avocats ne peuvent notamment autoriser aucune ingérence de l'exploitant de la plateforme dans leurs relations avec les clients.
3. Les avocats doivent toujours être en mesure de traiter directement avec le client d'une manière qui respecte le secret professionnel et évite toute règle de conflit d'intérêts.
4. Les avocats doivent demander des éclaircissements quant à la fiabilité et la sécurité de la plateforme en ligne à travers laquelle les données des clients sont traitées. Les avocats doivent surtout éviter que les exploitants de plateformes traitent leurs données et celles des clients, y compris les données comportementales, à leur insu ou à des fins inconnues.
5. Les avocats doivent vérifier le contenu des informations que les exploitants de plateformes mettent en ligne à leur sujet. Ces informations doivent être claires et précises, elles doivent préciser leur titre d'origine et ne jamais induire le public en erreur quant à leur qualification.
6. Les informations relatives aux avocats sur une plateforme en ligne doivent respecter les règles de publicité applicables aux avocats. À cet égard, les avocats doivent éviter de faire de la publicité mensongère ou dénigrante ou, plus généralement, contraire aux principes et valeurs de la profession d'avocat.
7. Lorsque les avocats s'engagent dans une relation avec des clients via une plateforme en ligne, ils doivent appliquer les règles contraignantes à toute nouvelle relation. Avant la prestation d'un service juridique, les avocats doivent informer le client de leur nom, de leurs coordonnées et des conditions de leur intervention, notamment en matière d'honoraires.
8. Lors de l'utilisation de plateformes juridiques en ligne, les avocats doivent toujours respecter les règles en vigueur, notamment les règles du droit de la concurrence, les règles en matière de rémunération et en matière de détermination des honoraires.

1.2. Remarques spécifiques sur les redevances versées par les avocats aux exploitants de plateformes

Pour classer les redevances versées par les avocats aux exploitants de plateformes, il est nécessaire d'identifier les services que les plateformes peuvent offrir, principalement en contrepartie d'une rémunération. Cela permet de vérifier si des problèmes déontologiques risquent de survenir. Avec les plateformes en ligne, les avocats peuvent rechercher : un emplacement sur le marché, des services techniques facilitant la délivrance de leurs services ou la mise en relation avec des clients, voire toute autre combinaison éventuelle de ces possibilités. Dans ce cas, la question consiste à savoir précisément ce qui est payé.

Par exemple, aux Pays-Bas, les bâtonniers ont émis des lignes directrices sur la présence des avocats sur les plateformes en ligne, dans la mesure où cette présence peut être contraire aux règles sur les honoraires de présentation/partage des honoraires. Sept modèles de rémunération ont été identifiés⁵ :

- Gratuité
- Redevance fixe

discriminatoires, justifiées par une raison impérieuse d'intérêt général et proportionnées. Il est précisé à l'article 4 de la directive « services » que ne constituent pas en tant que telles (au sens de l'article 24) des communications commerciales : les communications relatives aux biens, aux services ou à l'image de l'entreprise, de l'organisation ou de la personne élaborées d'une manière indépendante, en particulier lorsqu'elles sont fournies sans contrepartie financière.

5 Barreau des Pays-Bas : rapports nationaux sur les plateformes en ligne offrant des services juridiques (questionnaire du CCBE : ces informations reposent sur les lignes directrices données par les bâtonniers aux Pays-Bas).

- Paiement au clic
- Paiement pour une mise en relation non exclusive
- Paiement pour une mise en relation exclusive
- Paiement par dossier accepté
- Paiement/commission en pourcentage des honoraires

Seuls les trois premiers cas sont autorisés dans la plupart des pays membres du CCBE lorsque la plateforme permet aux avocats d'entrer en contact avec les clients.

a) Un emplacement sur le marché : La concession d'un emplacement sur la place de marché peut être gratuite ou payante. Elle est gratuite lorsque le modèle économique ne s'appuie pas sur la redevance versée par les avocats :

- Lorsque l'intérêt économique de la plateforme est d'attirer le maximum d'avocats parce qu'elle fait payer les clients pour les informations fournies à cette occasion par les avocats. Par exemple, lorsque la plateforme vend aux clients les coordonnées d'avocats, elle ne fait pas payer aux avocats leur présence. Il peut même arriver que certains avocats soient répertoriés, sans même le savoir ou sans avoir donné leur accord.
- Lorsque les avocats sont considérés comme des « produits » et que la gratuité de l'inscription est compensée par l'utilisation de certaines données recueillies.
- Le modèle « freemium » où les services de base sont offerts gratuitement pour attirer les utilisateurs et augmenter la fréquentation de la plateforme.

La concession de l'emplacement peut également être payante, soumise à des frais qui peuvent varier étant donné que tous les emplacements ne se valent pas. En effet, les avocats qui seront ainsi privilégiés (par exemple parce qu'ils apparaissent en premier ou sur la première page) devront payer davantage. Par exemple, certains avocats ont payé pour apparaître en priorité sur la première page des résultats de recherche de Google, en fonction des mots-clés saisis par les internautes. Une partie de la rémunération versée à Google dépend également du nombre de clics obtenus. Il est important que les clients soient pleinement informés de ces conditions.

La nouvelle proposition de la Commission promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices des services d'intermédiation en ligne comprend également des obligations de transparence concernant le classement des entreprises utilisatrices dans les résultats de recherche ainsi que des obligations générales pour les services d'intermédiation en ligne pour garantir que leurs modalités et conditions pour les utilisateurs professionnels soient facilement compréhensibles et disponibles⁶.

Il est parfois affirmé que la redevance versée à la plateforme devrait être fixe et être limitée à une participation forfaitaire aux frais techniques. Cependant, les exploitants de plateformes n'ont généralement pas pour seul objectif de couvrir leurs frais techniques, ils entendent également réaliser un bénéfice. Il est d'autre part impossible à un avocat de vérifier le montant des frais techniques correspondant à la vente de l'emplacement sur la plateforme, d'autant plus dans le cas des plateformes bifaces.

La question se pose également de savoir si la redevance doit obligatoirement être fixe. Dans certaines situations, la redevance peut également dépendre du chiffre d'affaires réalisé. Par exemple, sur certains réseaux d'avocats, l'usage de la marque ou de certains services communs peut donner lieu à une rémunération calculée sur le chiffre d'affaires. Dans tous les cas, les règles applicables en matière de déontologie doivent être respectées.

b) Services techniques : La logique économique semble s'appliquer sans restriction dans le cas des services techniques souscrits par les avocats et fournis par la plateforme. Cette logique implique, notamment, qu'il soit tenu compte de la consommation effective des services par les avocats. La plateforme doit pouvoir facturer ces services au prix du marché.

c) Mise en relation avec les clients potentiels : La question des frais semble être la plus problématique d'un point de vue déontologique lorsque des frais sont payés pour établir des contacts avec des clients potentiels. Cette pratique est souvent assimilée à un partage d'honoraires qui est interdit dans la plupart des pays de l'UE.⁷

⁶ Conformément à l'article 5 du règlement proposé, les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne indiquent dans leurs modalités et conditions les principaux paramètres déterminant le classement, et les raisons justifiant l'importance relative de ces principaux paramètres par rapport aux autres paramètres. Une description de ces possibilités et des effets de cette rémunération sur le classement est également requise. Ces obligations résoudraient le problème du manque général de transparence dans les pratiques des plateformes en ligne, notamment en ce qui concerne le classement et la publicité.

⁷ Cette question problématique est mondiale et ne se limite pas à l'Europe. Par exemple, aux États-Unis, le Comité de déontologie du barreau de l'État de New York a

Lorsque l'on examine si la pratique est interdite ou non, il convient de prêter attention aux règles sur le démarchage. Les règles en matière de publicité s'appliquent, mais également les règles en matière de partage d'honoraires ou d'honoraires de présentation dans ce contexte. Conformément à l'interprétation de la CJUE relative à l'article 24 de la directive « services », le démarchage relève de la publicité et ne constitue pas une pratique interdite⁸. Par conséquent, si un cabinet d'avocats souhaite obtenir des fichiers contenant des informations sur des clients potentiels pour préparer une opération de prospection, l'acquisition de tels fichiers n'est pas interdite sous réserve du respect des règles évoquées ci-dessus ainsi que des règles applicables aux données à caractère personnel.

La situation est différente si l'exploitant de la plateforme est rémunéré pour chaque nouvelle relation établie par son intermédiaire. En effet, cela voudrait dire que l'avocat doit confirmer qu'il a été mis en relation avec le client. Le secret professionnel interdisant le plus souvent aux avocats de divulguer ce type d'informations, s'engager à payer une telle redevance peut, dans un grand nombre de cas, être considéré comme contraire à ce principe, quel que soit le mode de calcul. Le paiement d'une redevance calculée sur le chiffre d'affaires réalisé conduirait les avocats à fournir à des tiers des informations confidentielles ou relevant du secret professionnel/*legal professional privilege*. Par voie de conséquence, ce genre de rémunération semble inconcevable.

2. PROBLÈMES GÉNÉRAUX ASSOCIÉS AUX PLATEFORMES JURIDIQUES EN LIGNE

En plus des problèmes déontologiques présentés ci-dessus, d'autres problèmes concernent l'utilisation par les avocats de plateformes en ligne plus techniques.

Le CCBE a déjà publié des conseils pour le renforcement de la sécurité informatique des avocats contre la surveillance illégale (disponibles [ici](#)) ainsi que des lignes directrices sur l'usage des services d'informatique en nuage par les avocats (disponibles [ici](#)). Ces deux publications apportent des conseils importants qui s'appliquent également à la préservation de la confidentialité des informations des clients lors de l'utilisation de plateformes en ligne.

Cependant, d'autres domaines problématiques sont plus caractéristiques des plateformes en ligne et doivent être soulignés dans ce contexte.

L'un de ces domaines est le risque en matière de sécurité informatique en général et l'accès illégal de tiers en raison des différences dans ce qui constitue une interception et un accès licites selon différentes juridictions. Un autre domaine est le danger inhérent aux exploitants de plateformes qui analysent toutes les données clients conservées lors de l'utilisation de leurs services, ainsi que leur réutilisation de ces données (même s'ils ont pleinement et honnêtement l'intention d'anonymiser ces données). Un troisième sujet de préoccupation réside dans le manque d'accès aux données conservées par les avocats en cas de litige avec des exploitants de plateforme et, enfin, l'impossibilité éventuelle d'exporter pratiquement toutes les informations importantes contenues sur la plateforme lorsque l'avocat décide de changer de plateforme pour une plateforme de tiers.

2.1. Assurance de sécurité

Lorsqu'un avocat commence à utiliser une plateforme, les données saisies ou importées sur celle-ci nécessitent une séparation physique et logique des autres utilisateurs ainsi que du fournisseur de services. Dans le cadre de cette utilisation non technique, la séparation effective découle de tous les contrôles de sécurité informatique mis en place par l'exploitant de la plateforme. Les critères permettant de sécuriser une plateforme de manière satisfaisante sont si nombreux qu'il est impossible de les lister, même pour un service de plateforme spécifique. De nombreux dangers guettent également, du code malveillant ou du virus sur les disques durs aux vulnérabilités des scripts intersites, en passant par l'usurpation d'identité des utilisateurs. Ni l'avocat, ni le spécialiste informatique employé par l'avocat ne peut vraiment vérifier le degré de sécurité d'une plateforme donnée (bien que le spécialiste informatique puisse identifier davantage certaines vulnérabilités).

Malheureusement, la plupart du temps, les exploitants de plateformes ne fournissent que des informations marketing au lieu d'informations techniques sur la sécurité de leurs systèmes ou sur la manière dont ils assurent la sécurité. Des termes tels que « sécurité de niveau bancaire » ou simples promesses selon lesquelles « vos données sont chiffrées en permanence » n'ont aucun sens dans la pratique, et les avocats ne devraient jamais

publié l'année dernière un [avis](#) selon lequel la participation à Avvo Legal Services viole les règles déontologiques de l'État, notamment l'interdiction des honoraires de présentation ou du partage d'honoraires avec des personnes qui ne sont pas des avocats (la réponse d'Avvo à cette opinion est disponible [ici](#)).

8 Arrêt de la Cour de justice (grande chambre) du 5 avril 2011 dans l'affaire Société fiduciaire nationale d'expertise comptable contre Ministre du Budget, des Comptes publics et de la Fonction publique, C-119/09.

se fier à des promesses de sécurité, tout autant que les professionnels de l'informatique ne considèrent pas ces slogans comme de véritables informations quant au niveau de sécurité garanti. En outre, la plupart des plateformes ne veulent pas donner l'autorisation préalable aux cabinets d'avocats de procéder à des essais indépendants d'intrusion dans leurs systèmes par des spécialistes choisis par les avocats.

Quoi qu'il en soit, les avocats peuvent très bien trouver et se reposer sur certaines certifications de sécurité informatique normalisées, telles qu'ISO 27001, le programme Cloud Security Alliance de STAR ou EuroCloud. L'agence européenne chargée de la sécurité des réseaux et de l'information (ENISA) a publié un méta-cadre de ces certifications. La portée et la véritable signification de ces [certifications](#) varient énormément. Par exemple, une société peut disposer d'une certification ISO 27001 pour son système informatique et utiliser ce logo alors que le service en nuage utilisé par l'avocat peut ne pas être certifié du tout. L'avocat doit absolument vérifier la portée de la certification. En outre, il peut y avoir des différences considérables entre les auto-certifications et les attestations de tiers (ou les certifications de tiers). De nombreux exploitants de plateformes complètes n'utilisent que l'auto-certification, qui reste cependant utile si elle rend plus d'informations publiques sur la sécurité fournie et permet de comparer les services à ceux d'autres plateformes.

Par ailleurs, suivre l'actualité concernant les violations de données et les failles de sécurité pourrait s'avérer utile, mais il n'existe à l'heure actuelle pas de telles sources d'information présentées de manière conviviale pour le consommateur. Depuis le 25 mai 2018, tous les exploitants de plateformes offrant des services à des personnes physiques européennes sont tenus de signaler à leurs clients les violations de données à haut risque conformément au règlement général sur la protection des données (RGPD).

En termes de sécurité informatique, les avocats doivent sélectionner des exploitants de plateformes qui donnent des informations détaillées et réelles sur le type de sécurité informatique qu'ils tendent à atteindre et sur la manière dont ils s'efforcent d'y parvenir, avec si possible des certifications à l'appui. Les exploitants de plateformes n'offrant aucune information sur ce type de sécurité ne sont pas sans sécurité aucune, mais ils ne connaissent probablement pas assez les autres degrés de sécurité informatique dont bénéficie leur plateforme.

2.2. Questions de juridiction et accès par le gouvernement aux données

Les avocats doivent être conscients de la juridiction dans laquelle un exploitant de plateforme donné stocke les données. Dans la mesure du possible, les avocats doivent éviter de stocker les données des clients dans des juridictions hors UE et éviter les exploitants de plateformes qui ne sont pas en mesure de (ou ne souhaitent pas) garantir la juridiction dans laquelle les données sont stockées.

De même, il convient de prêter attention au fait que de nombreux exploitants de plateformes mettent en place aujourd'hui leurs services sur ceux d'autres exploitants de plateformes (par exemple, un exploitant de plateforme juridique utilisant AWS ou Microsoft Azure, etc.). Par conséquent, même si l'exploitant de la plateforme est une entreprise de l'UE ou une multinationale ayant une filiale distincte au sein de l'UE, il se peut que les données ne soient pas stockées au sein de l'UE. Chaque juridiction a son propre régime d'accès gouvernemental : ce qui constitue un accès légal dans le pays de l'exploitant de la plateforme ne l'est pas nécessairement dans le pays dans lequel l'avocat exerce, et de telles différences pourraient compromettre les intérêts des clients des avocats.

Comme indiqué dans la partie 2.1., le chiffrement de données est également utilisé comme terme marketing, alors que sa signification peut varier énormément, et pour diverses raisons. Des services de plateforme présentés comme chiffrés peuvent même comporter des services pour lesquels l'exploitant peut accéder directement à toutes les données non chiffrées. Dans le cas des plateformes juridiques en ligne, le client ne peut pas utiliser le chiffrement de bout en bout de la même manière que les services de sauvegarde ou de stockage (qui sont des plateformes en ligne de niveau inférieur, mais pas des plateformes juridiques). Cela signifie que le chiffrement de bout en bout n'aidera pas vraiment les avocats à résoudre ce problème. Par conséquent, il est proposé que les avocats utilisent, dans la mesure du possible, les services de plateformes juridiques fournis dans la même juridiction que celle de l'avocat. Malheureusement, cela réduit considérablement le choix des plateformes juridiques en ligne.

Une autre suggestion est que les plateformes juridiques en ligne spécifiquement offertes aux avocats sont davantage à même de se préparer aux exigences spécifiques de l'accès gouvernemental aux dossiers des avocats que les plateformes juridiques qui servent les avocats et les consommateurs (qui n'ont pas droit au même niveau de protection que les dossiers des avocats).

2.3. Profilage des personnes concernées et réutilisation de leurs données par l'exploitant de plateforme

Un risque souvent caché pour les avocats est celui de la capacité de l'exploitant de la plateforme à réutiliser et à analyser les informations dont il dispose de manière inaperçue par l'utilisateur.

Dans un nombre croissant de pays, les avocats travaillant dans le domaine du litige et du droit pénal deviennent de plus en plus des utilisateurs de services dont les résultats de recherche sont liés dans plusieurs bases de données publiques, réseaux sociaux et autres plateformes en ligne. Ces nouveaux liens aident les avocats à recueillir de nouvelles informations sur les sujets faisant l'objet de recherches et peuvent offrir des informations précieuses.

Il est inutile de préciser qu'il s'agit d'une arme à double tranchant qui n'affecte pas seulement les avocats en tant que sujets de telles recherches (y compris les taux de réussite dans les affaires judiciaires), mais aussi les clients.

Premièrement, les clients qui utilisent des plateformes juridiques en tant que consommateurs du service peuvent également faire l'objet d'un tel profilage de la part des exploitants de plateformes juridiques, par exemple à des fins de publicité ou de marketing, y compris le fait de transmettre les coordonnées de clients comme prospects ou leur renvoi auprès d'avocats. Il s'agit davantage d'une question de déontologie que de nature technique. Mais le même profilage publicitaire peut également servir à offrir des services à l'avocat qui utilise la plateforme juridique, par exemple à offrir des services de témoins-experts ou d'enquêteurs privés. De telles publicités pourraient en soi être révélatrices de ce sur quoi un avocat travaille et conduire à une violation de la confidentialité, des obligations de type « muraille de Chine » devenant nécessaires, etc.

Deuxièmement, en ce qui concerne les plateformes qui offrent uniquement des services aux avocats, il est souvent impossible d'anonymiser des données, même si la plateforme prétend anonymiser toutes les données stockées avant de les utiliser à d'autres fins que le service rendu à l'avocat (par exemple la revente). Malgré tous les efforts, il se peut que l'ensemble de données anonymisées soit réidentifié ultérieurement à partir d'informations supplémentaires à la disposition d'un tiers ayant accédé à l'ensemble de données initialement anonymisées.

Un autre exemple est celui du cas où l'exploitant de la plateforme appartient à une partie qui pourrait être indirectement impliquée dans une affaire traitée par l'avocat via la plateforme (par exemple, une plateforme peut être détenue par une compagnie d'assurance pouvant être ou devenir la partie adverse). En conséquence, l'exploitant de la plateforme pourrait analyser les données (comportementales) des avocats et des clients qui utilisent sa plateforme.

Ce risque est inhérent au concept de données personnelles (voir le terme « identifiable indirectement » dans l'[avis 4/2007](#) du groupe de travail « article 29 » sur la protection des données à la page 13-15) et dans la partie 2.2.2 de l'[avis 5/2014](#) sur les techniques d'anonymisation, page 8-10). Les sauvegardes assurées par le RGPD, y compris son article 22, ne résoudre pas nécessairement ce problème car le fait d'exiger le consentement préalable n'est pas crédible lorsque l'exploration de données est utilisée pour trouver de nouvelles pistes ou de nouvelles connexions entre des ensembles de données existants. Ce type de réidentification peut exposer les clients à des dangers considérables de toutes sortes, et il est possible que les avocats aggravent ces dangers par inadvertance.

Tant que cette réutilisation risquée de la part des plateformes reste un acte involontaire, elle n'affecte que certains types de plateformes juridiques qu'utilisent les avocats, par exemple les plateformes de gestion de dossiers ou d'éléments de preuve (les données peuvent être réutilisées pour l'apprentissage automatique ou pour la justice prédictive)⁹. Étant donné que de nos jours, la plupart des plateformes juridiques en ligne fournissent rarement des informations quelconques sur la possibilité dont dispose l'exploitant de réutiliser les informations à sa disposition, il serait rassurant que leurs modalités et conditions excluent clairement le profilage (même si la cible est le même avocat) et la réutilisation, même après l'anonymisation des données.

2.4. Accès aux données

Toute évaluation de la disponibilité des plateformes juridiques devrait examiner si les données des clients conservées par le fournisseur de services restent accessibles, également en cas de résiliation du contrat et en cas de litige entre l'avocat et le fournisseur de services.

⁹ [Clio](#) est un bon exemple de logiciel de gestion de cabinet. Les données sont générées par les avocats eux-mêmes : en utilisant les données recueillies, les rapports Clio fournissent aux avocats, par exemple, des informations sur le rapport entre leurs heures de travail et les heures facturées. De manière générale, l'utilisation des données recueillies lorsque les avocats utilisent des services d'informatique en nuage pourrait constituer une source d'information très importante dans l'intérêt des avocats, à condition que les règles relatives au secret professionnel et à la confidentialité soient respectées.

En cas de conflit contractuel avec le fournisseur de services, l'accès aux données de l'avocat peut être refusé ou restreint. Cette situation comporte un risque grave lorsque l'avocat est soumis à une inspection de la part d'un organisme de réglementation national et professionnel étant donné que, faute d'accès, l'avocat ne sera pas en mesure de se conformer aux exigences professionnelles ou à la réglementation (à savoir que les données des clients soient disponibles en cas d'inspection). Une telle indisponibilité des données peut être évitée si les modalités et conditions contractuelles du service fourni sont convenablement négociées afin d'assurer la disponibilité continue, même en cas de litige contractuel entre le fournisseur de service et l'avocat. Les parties peuvent également surmonter cette indisponibilité grâce à des moyens techniques.

Un autre risque lié à la disponibilité des informations confidentielles est le manque possible d'accès aux données complètes stockées sur la plateforme après avoir quitté la plateforme pour un autre service. « Données complètes » signifie ici non seulement les documents conservés, mais également toutes les métadonnées des documents et des transactions enregistrées sur le site Web qui peuvent être considérées comme des informations relatives aux affaires du cabinet d'avocats (y compris les informations sur les clients et les dossiers). Très souvent, un avocat privilégie une plateforme particulière en raison des nouvelles fonctionnalités conviviales qu'elle offre. Cependant, ces fonctionnalités uniques ou pratiques signifient également que si l'avocat change de plateforme, la structure de données que la plateforme précédente a utilisé concernant le cabinet, les dossiers, les clients ou les documents ne sera plus la même que sur l'ancienne plateforme. Il se peut que l'avocat doive quitter le nuage (c'est-à-dire qu'il doit internaliser toutes les données). En ce qui concerne les grands cabinets, il s'agit très probablement d'une question de coûts de migration et de situation individuelle. Cependant, cela pourrait entraîner la perte d'informations très importantes pour les affaires des petits cabinets étant donné qu'il pourrait s'avérer extrêmement onéreux pour certains avocats de reproduire en interne toutes les fonctions d'une plateforme juridique en ligne bien intégrée (et il n'y aura probablement aucun « autre » exploitant de plateforme identique utilisant les mêmes données).

Par conséquent, avant d'avoir recours à des plateformes juridiques en ligne, par exemple pour la gestion du cabinet, des dossiers, des documents ou des éléments de preuve, les avocats doivent vérifier la faisabilité et les coûts de l'exportation de toutes ces informations à un tiers ou gérer le tout en interne. En effet, lorsque les avocats envisagent d'importer des données existantes sur une plateforme, ils doivent également envisager comment ils exporteront toutes les informations qui y seront plus tard, et ils doivent être également prêts à accepter les frais qui en découleront.

3. PROBLÈMES RELATIFS À DES TYPES DE PLATEFORMES SPÉCIFIQUES

3.1. Annuaire d'avocats

Les sites de comparaison servent désormais dans le même segment de marché que les annuaires juridiques, à l'exception du fait qu'il existe des annuaires juridiques sans aucun classement et, historiquement, les annuaires juridiques avec classement étaient appelés « annuaires juridiques » et non « comparateurs d'avocats ».

Alors que l'histoire des sites de comparaison et celle des annuaires juridiques sont très différentes, elles semblent partager un avenir commun dans le monde numérique. Étant donné que les coûts et les méthodes afin d'atteindre la clientèle changent complètement sur les plateformes numériques, les annuaires juridiques et leur segmentation vont également changer. Les nouveaux venus ayant déjà de l'expérience pour attirer certains groupes de visiteurs ont un avantage naturel et ils essaient évidemment d'investir également dans le marché des annuaires juridiques. Cependant, classer les avocats selon une « formule magique » ou en fonction des commentaires des clients n'est pas nécessairement le plus informatif, du moins pour les clients expérimentés des avocats. Un examen plus approfondi et plus coûteux des avocats par des tiers indépendants pourrait par conséquent également avoir un avenir.

De nombreux annuaires, principalement ceux utilisés par de nombreux clients (particuliers, PME), peuvent également proposer des services de référencement. Les questions se posant dans ce contexte sont abordées au point suivant.

De nombreux barreaux ont publié des annuaires juridiques d'avocats dans leur domaine de compétence. En outre, le portail e-Justice de la Commission européenne contient un annuaire de ce type englobant de nombreux pays (le [moteur de recherche d'un avocat](#)). Tous ces annuaires servent de référence utile à tout le monde. Ces organismes peuvent également choisir ou se voir exiger de publier leurs annuaires en ligne et de rendre ces informations disponibles pour leur réutilisation par des prestataires commerciaux (voir la directive 2003/98/

CE du Parlement européen et du Conseil du 17 novembre 2003 concernant la réutilisation des informations du secteur public).

Lorsqu'ils utilisent les nouveaux types d'annuaires juridiques, les avocats peuvent savoir de manière plus précise quel annuaire juridique reçoit le plus de visites. Grâce au classement de tous les sites dans un pays donné, il est désormais beaucoup plus facile (mais pas forcément gratuit) de classer les annuaires juridiques eux-mêmes en fonction de leur fréquentation et de filtrer ces données en fonction du pays des visiteurs pour voir dans quelle mesure ils sont pertinents pour les clients dans des pays donnés (voir <https://www.alexa.com/> et <https://www.similarweb.com/>).

3.2. Sites de référencement des avocats

L'une des formes de plateformes juridiques en ligne les plus sollicitées sont les sites Internet mettant en relation des consommateurs à la recherche d'avocats et des avocats à la recherche de clients. Ces plateformes ne se contentent généralement pas de constituer un répertoire d'avocats facile à l'emploi : elles essaient souvent d'être plus utiles aux consommateurs en fournissant autant d'informations que possible sur les avocats, voire en offrant une plateforme aux avocats pour répondre à des questions spécifiques et recevoir le paiement des honoraires.

Ces sites peuvent fournir aux consommateurs ou aux petites entreprises des informations utiles sur les avocats et peuvent offrir de meilleurs résultats de recherche (et donc une meilleure visibilité) sur les avocats que ce qu'un cabinet d'avocats moyen ou même un barreau peut réaliser. Aussi simples qu'ils puissent sembler du point de vue du consommateur, en raison du manque de transparence, certaines pratiques des sites de comparaison en général sont fréquemment sujettes à des problèmes de droit de la concurrence et de droit des consommateurs.

Pensez à l'[amende de la Commission européenne à Google](#) de 2,42 milliards d'euros pour abus de position dominante sur le marché des moteurs de recherche, ou aux enquêtes sur les sites de comparaison des tarifs énergétiques qui ont été fermés par la *Competition & Markets Authority* au Royaume-Uni. En France, à la suite d'une autoréglementation dans ce domaine en 2008, le premier ministre a émis un décret sur le sujet ([Décret n° 2016-505](#) du 22 avril 2016 « relatif aux obligations d'information sur les sites comparateurs en ligne »).

La Commission européenne a enquêté sur le sujet à l'occasion d'une consultation publique, et le rapport complet sur les résultats montre qu'il s'agit véritablement d'un point problématique. Les trois quarts des consommateurs ont besoin d'informations plus claires sur, par exemple, l'affichage des résultats de recherche sponsorisés, l'identification du véritable fournisseur du service ou du produit, et près de 90 % des entreprises demandent également davantage de transparence ([Rapport complet sur les résultats de la consultation publique sur l'environnement réglementaire concernant les plateformes en ligne, les intermédiaires et l'économie collaborative](#)). Le rapport évoque également les risques de manipulation de l'opinion des consommateurs par l'intermédiaire de faux avis ou de statistiques faussées, les répondants convenant toutefois du fait que les systèmes d'évaluation et les mécanismes reposant sur la confiance sont en général « bénéfiques » pour les consommateurs.

Par conséquent, quelles sont les principales questions pour les avocats face à ces sites Internet, que devraient-ils vérifier avant de s'y inscrire ?

Comme indiqué dans la première partie, les règles en matière de publicité sont inhérentes à chaque État membre. Il existe également des règles sur la publicité trompeuse et comparative. À cet égard, les sites de référencement peuvent fonctionner comme une forme de publicité comparative, une forme de publicité qui est interdite dans certains États membres, comme en Italie.

Dans le cas où la participation aux sites de référencement est conforme aux règles déontologiques concernées, les avocats qui utilisent ces outils doivent être conscients du modèle de revenus de la plateforme de référencement et doivent communiquer clairement aux clients en la matière.

Il est recommandé de toujours exiger d'avoir la preuve des détails suivants :

- S'agit-il d'un site Internet purement publicitaire reposant sur le paiement d'un abonnement par les avocats ?
- S'il s'agit d'un mélange des deux, les abonnés premium bénéficient-ils d'un traitement préférentiel et cela est-il visible pour les consommateurs ?
- S'il comporte également des fonctions de notation, donne-t-il aux avocats des informations suffisamment claires sur la façon dont il crée le « nombre magique » qui porte un jugement sur les mérites des avocats ? L'exploitant de la plateforme peut-il modifier unilatéralement cette méthode de calcul sans donner de préavis suffisant aux avocats ?
- Si la note repose sur les avis des clients, l'avocat peut-il contester une évaluation (autrement qu'en écrivant

une réponse) ? S'attendent-ils à ce que ou s'assurent-ils que seuls les clients ayant consulté l'avocat puissent l'évaluer, et non pas par exemple la partie adverse dans un procès ? Les critiques font-elles l'objet d'une modération avant leur publication ?

- De plus, quel type d'informations sera publié sur l'avocat et quelles informations peuvent servir à la recherche de clients potentiels ?
- Si la plateforme comprend également des services de référencement facilitant la prestation de services juridiques, les avocats doivent également vérifier les conditions commerciales de base quant à la façon dont ils se connecteront aux clients référés.
- Si le client paie l'exploitant de la plateforme, quel type d'honoraires les avocats perçoivent-ils et la plateforme déduit-elle certains frais (frais techniques, frais d'utilisation de la plateforme ou frais de marketing) des frais payés par le client pour le service (paiement net), ou les paiements par le client et le paiement par l'avocat sont-ils séparés l'un de l'autre ?
- Comment les clients informeront-ils l'exploitant de la plateforme que le service a été rendu et que le paiement doit avoir lieu ?
- Les exploitants de plateformes interviendront-ils en cas de plainte ou de demande de remboursement des clients ?
- Les informations fournies aux consommateurs sont-elles transparentes et dignes de confiance ? Par exemple, les consommateurs savent-ils clairement combien de prestataires de services sont inscrits sur la plateforme, connaissent-ils la composition des honoraires et leurs droits et obligations, etc. ?

Quelles que soient les dernières tendances de conception de sites, tous les sites de référencement professionnel devraient clairement répondre (ou démontrer une réponse) à ces questions avant de demander à un avocat de s'inscrire. Si ce n'est pas le cas, les concepteurs du site n'ont pas pensé aux problèmes pertinents ou ne veulent pas que les avocats connaissent la réponse. Un avocat ne devrait pas vouloir que son nom figure sur une telle plateforme.

3.3. Sites Internet proposant des services juridiques

3.3.1. Plateformes juridiques de questions-réponses

Les sites Internet sur lesquels les consommateurs peuvent poser des questions à caractère juridique sont appréciés tant que les réponses fournies restent convaincantes. L'augmentation de la fréquentation du site Internet est un objectif que poursuivent généralement des sociétés en dehors du marché juridique : elles seront donc intéressées à disposer d'un nombre suffisant d'avocats pour répondre aux questions. En se fondant ne serait-ce que sur le critère du « commercialement raisonnable », les avocats devraient examiner le modèle de revenus de ce type de sites avant de s'y inscrire.

Certains de ces sites fonctionnent grâce aux revenus publicitaires. Les avocats qui y contribuent peuvent s'inquiéter de la teneur des publicités ou d'autres contenus destinés à augmenter la fréquentation du site. D'autres sites plus établis demanderont des frais d'abonnement mensuels aux utilisateurs pour pouvoir poser de nouvelles questions.

La question la plus importante d'un point de vue commercial est de savoir pourquoi les avocats doivent aider l'exploitant de la plateforme. Les avocats contribuent peut-être à ce que les clients potentiels offrent davantage de notoriété à la marque ou à un travail mieux rémunéré. Les meilleurs contributeurs (1 %) recevront peut-être une prime.

Qui plus est, sur les sites de questions-réponses les plus connus pour les questions informatiques (tels que StackExchange), les professionnels de l'informatique peuvent également trouver intéressant de donner des réponses uniquement en recevant une augmentation de statut virtuel (de réputation par exemple) ou des primes virtuelles. Sachant que certains de ces sites ont beaucoup de visiteurs, une telle réputation n'est plus seulement virtuelle. Même si les utilisateurs qui ont la meilleure réputation ne reçoivent pas réellement d'augmentation automatique ou de nouvelles possibilités de carrière, certains disent déjà que ces plateformes suivent un « modèle de construction de carrière ». Un avenir prometteur attend donc sûrement les sites juridiques de questions-réponses qui ciblent les avocats et non le grand public. Il peut sembler contre-intuitif que les avocats partagent leurs connaissances à peine acquises gratuitement avec d'autres professionnels. Mais, dans des domaines du droit très spécifiques (par exemple, les avocats spécialisés en transactions immobilières en Hongrie) et sur des pages réservées à une communauté restreinte d'avocats, ces apports et ce référentiel commun de connaissances peuvent également s'avérer suffisamment attrayants à long terme.

3.3.2. Chatbots pour avocats

Certaines plateformes s'appellent elles-mêmes « avocats-robots » parce qu'elles mettent à disposition un agent de conversation généralement appelé « chatbot ». Compte tenu des capacités très limitées de ces chatbots et du fait que l'intelligence artificielle est loin de pouvoir fonctionner comme un avocat, cette appellation n'est ni flatteuse ni correcte.

Cela ne signifie toutefois pas que les avocats ne peuvent pas tirer parti des chatbots. Théoriquement, les exploitants de grandes plateformes ayant accès à de nombreux visiteurs peuvent rediriger leurs clients vers des avocats en utilisant le chatbot pour s'adresser au client potentiel et peut-être aussi répondre aux questions les plus fréquemment posées et référer le client à l'avocat s'il n'y a pas de réponse automatique disponible.

Mieux encore, les avocats pourraient utiliser ces services de chatbots sur leurs sites Internet. Bien sûr, les chatbots ne peuvent pas remplacer les avocats, mais ils peuvent remplacer les assistants ou parajuristes pour répondre aux questions les plus fréquemment posées, et d'une manière plus conviviale qu'une longue liste de « questions fréquemment posées ». Ce n'est pas forcément le meilleur moyen de promouvoir les services de tous les cabinets d'avocats, mais il s'agit d'un domaine intéressant et étonnamment facile à mettre en œuvre : même les avocats sans formation formelle en intelligence artificielle, en sciences cognitives ou en informatique ou en mathématiques peuvent y parvenir (voir par exemple [Google Assistant et Google Actions](#), [Pandorabots](#) or [QnaMaker](#)).

3.3.3. Offre de modèles pour le public avec l'automatisation de certains documents

Les solutions d'assemblage (ou d'automatisation) de documents ne sont pas nouvelles pour les avocats : la technique consistant à saisir les clauses nécessaires et à remplir les espaces prévus grâce à un entretien et un schéma décisionnel ou une base de données existe depuis plus de 40 ans. La technique s'est simplifiée, les outils se sont diversifiés et sont devenus plus accessibles. Voici les trois domaines principaux dans lesquels sont employés des modèles :

- a) les modèles utilisés dans des processus très spécifiques avec une multitude de documents à créer (généralement réalisés par des développeurs informatiques professionnels), avec un guide complet pour les utilisateurs sur toutes les options disponibles (création de documents volumineux spécifiques au fonctionnement interne d'une société) ;
- b) les modèles utilisés dans une société ou un cabinet d'avocats pour accélérer la création d'un premier projet à partir d'un éventail plus large de modèles, vérifiés en personne par la suite, des modèles spéciaux étant générés par des spécialistes ayant des connaissances contractuelles (le personnel de soutien professionnel ou les avocats insérant les connaissances dans les modèles de contrats) ; ou
- c) les modèles de formulaires à remplir pour le public dans des domaines spécifiques, tels que les testaments, les plaintes, les dépôts auprès des tribunaux, les statuts d'associations, etc.

Les plateformes en ligne sont très sollicitées pour le dernier domaine. En général, ces services d'assemblage de documents offerts au public ne sont pas sophistiqués mais peuvent en général être considérés comme des services supplémentaires pour les clients. Qui plus est, les avocats doivent savoir que les outils d'assemblage de documents offerts aux professionnels du droit sont plus polyvalents et que certains de ces outils leur permettent d'offrir directement aux clients des services d'assemblage de documents. Si les avocats investissent suffisamment pour apprendre comment ces modèles peuvent être mis au point, ils seront en mesure d'offrir une meilleure expérience utilisateur aux clients (par exemple, des modèles plus adaptés dans des domaines de travail plus spécifiques). Dans la mesure où les avocats ont un rôle ultérieur dans le dépôt de ces documents, ils doivent être conscients de la responsabilité de vérifier la qualité du contenu et les intentions des clients.

Dans ce dernier modèle de services, l'exploitant aide uniquement l'avocat et reste invisible aux yeux du client. C'est l'avocat qui paie tous les frais à l'exploitant de la plateforme. Il n'y a pas de problèmes techniques inhérents à l'utilisation de ces plateformes qui méritent d'être mentionnés autres que les problèmes généraux présentés dans la deuxième partie.

Enfin, il convient de noter les différences d'approche quant à savoir si ces services sont considérés comme étant des services juridiques (dans une juridiction précise, voire au niveau régional) et si ces activités sont considérées comme étant réservées aux avocats.