
CCBE

**CONSEIL DES BARREAUX DE
L'UNION EUROPEENNE RAT DER
ANWALTSCHAFTEN DER
EUROPÄISCHEN UNION CONSEJO DE
LOS COLEGIOS DE ABOGADOS DE LA
UNION EUROPEA CONSIGLIO DEGLI
ORDINI FORENSI DELL'UNIONE
EUROPEA RAAD VAN DE BALIES
VAN DE EUROPESE UNIE CONSELHO
DAS ORDENS DE ADVOGADOS DA UNIÃO
EUROPEIA ΣΥΜΒΟΥΛΙΟ ΤΩΝ
ΔΙΚΗΓΟΡΙΚΩΝ ΣΥΛΛΟΓΩΝ ΤΗΣ
ΕΥΡΩΠΑΙΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ RÅDET FOR
ADVOKATERNE I DEN EUROPÆISKE
FÆLLESKAB EUROOPAN UNIONIN
ASIANAJAJALIITTOJEN NEUVOSTO
RÅD LÖGMANNAFELAGA I
EVROPUSAMBANDINU RÅDET FOR
ADVOKATFORENINGENE I DET
EUROPEISKE FELLESKAP RÅDET FOR
ADVOKATSAMFUNDEN I DEN
EUROPEISKA UNIONEN COUNCIL OF
THE BARS AND LAW SOCIETIES OF THE
EUROPEAN UNION**

COMMUNICATION ELECTRONIQUE ET INTERNET

COMMUNICATION ELECTRONIQUE et INTERNET

Conseils destinés aux avocats européens

1. Contenu des courriers électroniques et des sites Internet

1.1. Données

- Maintenir les données correctes et à jour.
- Respecter les règles professionnelles (une exigence de base porte généralement sur le nom et l'adresse de cabinet ainsi que le nom des associés ou une explication sur l'endroit où cette information est disponible).

1.2. Nature du service juridique en ligne

- Expliquer la nature du conseil juridique disponible. Cela devrait permettre d'éviter toute incompréhension et des plaintes possibles contre les avocats pour conseils inexacts ou incorrects.

1.3. Liens et références à des tiers

- Faire attention à s'assurer que ces sites ne paraissent pas choquants pour la profession ou incompatibles avec les principes sous-jacents à la profession.

2. Correspondance entre l'avocat et le client

2.1. Interception délibérée et piratage électronique

- Les cabinets ne devraient pas insérer d'informations confidentielles dans des courriers électroniques non-cryptés sans un consentement éclairé des clients que ce soient des sociétés ou des particuliers.
- Les clés cryptographiques secrètes devraient être conservées en sécurité sous le contrôle du cabinet.

2.2. Intrusion par inadvertance

- Insérer des avertissements concernant le caractère confidentiel du message.

2.3. Virus et logiciels malveillants

- Développer une stratégie de sécurité et des procédures de sécurité classiques.

3. Protection des données personnelles : législation sur la protection des données

- Envoyer, recevoir et archiver la correspondance électronique peuvent impliquer le traitement de données personnelles qui doivent être traitées en vertu de la législation sur la protection des données.

4. Protection des droits d'auteur

- Vérifier la protection des droits d'auteur et avertir de l'existence d'un droit d'auteur.

5. Optimisation de l'utilisation des communications électroniques

- Vérifier l'identité d'un client en ligne.
- Donner une réponse dans les temps à un client en ligne.
- Archiver la correspondance électronique.
- Garder l'identité de l'utilisateur secrète et suivre les normes de correspondance électronique.
- Respecter les règles professionnelles en ce qui concerne les conflits transfrontaliers en ligne.

ANNEXE : COMMUNICATION ELECTRONIQUE et INTERNET

Conseils détaillés destinés aux avocats européens

CCBE

AVANT-PROPOS

1. La fourniture électronique de services juridiques, par le biais du courrier électronique, d'Internet ou de toute autre nouvelle technologie, offre aux avocats une possibilité d'améliorer la qualité de leurs services et la vitesse à laquelle ces services peuvent être fournis à leurs clients. Cependant, sans des conseils adéquats, les services électroniques peuvent se solder par des pertes graves pour lesquelles un cabinet, et un avocat, peuvent en être tenus pour responsables.
2. En tant qu'outil de communication, le courrier électronique s'utilise facilement et de nombreux utilisateurs ont tendance à le considérer comme si c'était un moyen de communication oral et non écrit. En conséquence, le contenu de certains courriers électroniques pourrait être perçu comme diffamatoire ou offensant s'il est lu par une personne qui n'est pas le destinataire prévu. L'avocat qui envoie le message, et le cabinet qui emploie cet avocat, peuvent en être tenus pour responsables.
3. Les sites Internet (ou sites web) sont de plus en plus utilisés par les cabinets d'avocats comme outils de publicité mais également comme un moyen de faire circuler les conseils juridiques et l'information. De nombreux avocats estiment que fournir des conseils juridiques en ligne offre la possibilité de toucher un plus large éventail de clients, de réduire les frais généraux (l'avocat n'a plus besoin d'un bureau), d'avoir un horaire de travail plus flexible et de rationaliser les procédures de travail sur les affaires en téléchargeant des outils Internet tels qu'un logiciel de gestion des affaires. Mais Internet présente également des dangers évidents pour les avocats. L'absence d'une rencontre face à face avec le client pourrait rendre plus difficile pour l'avocat l'évaluation d'une affaire et la fourniture d'un service complet ; un client en ligne pourrait usurper l'identité d'une autre personne (dans le cas d'un testament, par exemple) ; n'importe qui pourrait se présenter fallacieusement comme avocat.
4. Pour tirer des bénéfices de la technologie en ligne tout en minimisant ses dangers, les cabinets doivent prendre en considération les manières possibles de traduire dans le monde de l'électronique les normes de la profession et l'optimisation de l'utilisation des communications électroniques. Le CCBE estime que le moyen le plus efficace pour y parvenir serait de préparer une politique en matière d'Internet et de courrier électronique.
5. Pour aider les barreaux et les cabinets d'avocats dans la préparation de leur propre politique, le CCBE a préparé une réglementation modèle sur Internet et les courriers électroniques. Ce document peut être adapté aux propres règles professionnelles d'un pays et à la situation particulière d'un cabinet. Il est recommandé de diffuser à tout le personnel du cabinet cette réglementation une fois adoptée avec d'autres conseils déontologiques.

I. INFORMATIONS à insérer

La responsabilité de l'avocat et du cabinet pour fausses informations ou informations trompeuses peut être engagée lorsque des services ou informations sont fournis

électroniquement ou sur support papier. Ainsi, il convient de vérifier que les données sont exactes, à jour et conformes aux règles professionnelles.

1. Respect des règles professionnelles

Principes :

L'information nécessaire dans la correspondance de l'avocat peut différer d'un pays à l'autre. En général, toutes les règles professionnelles requièrent les informations de base qui permettront au client de vérifier les références du cabinet et de porter plainte contre le cabinet. Cette information comprendra : les nom et adresse du cabinet ainsi que le nom des associés ou une explication sur l'endroit où cette information est disponible.

Conseils :

Pour les sites Internet, il est conseillé aux cabinets de fournir cette information dans une note clairement visible sur la page d'accueil.

Pour la correspondance électronique, les cabinets d'avocats peuvent souhaiter introduire des modèles tels qu'ils sont décrits ci-dessous.

Un logiciel de courrier électronique peut fournir à ses utilisateurs un ou plusieurs modèles standards intégrant les informations qu'ils doivent insérer dans leur correspondance.

Lorsque les cabinets autorisent les utilisateurs à envoyer des courriers électroniques personnels, il leur est recommandé soit de demander aux avocats d'écrire leurs courriers électroniques personnels sur un autre modèle qui établit expressément que cette communication émane uniquement de l'utilisateur et ne lie pas le cabinet ou exiger que les avocats insèrent une signature différente pour leurs communications privées.

Lorsque les cabinets autorisent les utilisateurs à participer par courrier électronique à des groupes de conversations sur des listes d'adresses, les avertissements sur le caractère confidentiel des messages sont évidemment inappropriés et leur insertion peut diminuer l'impact du message. Les cabinets peuvent vouloir considérer la possibilité d'adopter un modèle spécifique à ces fins.

2. Eclaircissement de la nature d'un service juridique en ligne

Principes :

Une grande partie des personnes qui entrent en contact avec un cabinet d'avocats par l'intermédiaire de son site web ou par courrier électronique ont peu ou pas de connaissances juridiques. Pour ne pas tromper le client, il est donc impératif que l'avocat explique clairement quand sa communication constitue une information et quand il s'agit de conseil juridique.

En général, "l'information" peut être définie comme des documents qui seront les mêmes, quelle que soit la personne sollicitant le service juridique. Si, par contre, les documents dépendent de la personne sollicitant ce service, celui-ci peut alors être qualifié de "conseil"¹.

¹ Par exemple, une personne qui se renseigne sur le taux d'imposition en France pendant une année donnée recevra une information. Si par contre une personne se renseigne sur l'impôt qu'elle doit payer pendant une année particulière, elle recevra un conseil.

Conseils :

Dans la correspondance électronique, l'avocat devra clarifier si les informations fournies constituent un conseil juridique ou s'il s'agit seulement d'information. Le contexte de la correspondance électronique peut aider à définir la nature du service.

Pour les sites Internet, il est conseillé aux cabinets d'établir clairement sur leur page d'accueil que les services fournis par ce site le sont uniquement à titre d'information. Sans un contact minimal, il est impossible pour un cabinet d'offrir des conseils et c'est pour cette raison que de nombreux sites indiqueront que des conseils juridiques peuvent être obtenus auprès d'un avocat en utilisant le lien "courrier électronique " du site. Un exemple de clause de non responsabilité est disponible ci-dessous.

Exemple de clause de non responsabilité pour un site Internet :

"Le contenu de ce site est destiné à informer de manière générale uniquement. Cela ne constitue en rien un conseil professionnel (juridique ou autre) et ne doit pas être utilisé en tant que tel. Nous ne pouvons pas être tenus pour responsables des actions se basant sur les documents disponibles sur ce site."

3. Liens et références à des tiers

Si un site indique des liens et des références, il est possible que l'utilisateur de ce site pense que le cabinet approuve les services et informations fournis par les sites affiliés. Il faut veiller à s'assurer que ces sites ne paraissent pas choquants pour la profession ou incompatibles avec les principes sous-jacents à la profession (par exemple, si le site web d'un cabinet d'avocats fait de la publicité ou indique un lien vers une compagnie d'assurance, cela pourrait donner l'impression que son indépendance est compromise).

II. Protection de la correspondance entre l'avocat et son client

La correspondance professionnelle entre l'avocat et le client est confidentielle. Afin de protéger la correspondance de toute interception par des parties non autorisées, le CCBE propose les recommandations suivantes :

1. Protection contre l'interception délibérée et le piratage électronique

Les cabinets ne devraient pas insérer d'informations confidentielles dans des courriers électroniques non-cryptés sans le consentement éclairé des clients que ce soient des sociétés ou des particuliers. Dans le cas de particuliers, il est conseillé aux avocats de s'assurer que leurs clients sont tout à fait conscients des risques décrits ci-dessous. Cette mise en garde peut être assurée oralement ou par un courrier électronique.

Il est recommandé aux cabinets d'adopter des systèmes qui permettent :

- (a) d'offrir la possibilité de récupérer (et automatiquement de décrypter) le courrier entrant crypté ; et
- (b) de crypter automatiquement tous les courriers électroniques envoyés à des destinataires ayant des possibilités similaires.

Les cabinets devraient conserver en sécurité sous leur propre contrôle les clés cryptographiques secrètes. Ils ne devraient pas compter sur l'utilisation de liens de communication cryptés pour lesquels des fournisseurs de services contrôlent les clés cryptographiques.

Les cabinets doivent savoir que des logiciels de cryptage utilisant une cryptographie importante peuvent être facilement trouvés et que ces logiciels sont disponibles gratuitement sur Internet pour un usage non-commercial. Cela pourrait inciter les clients à vouloir en bénéficier.

2. Protection contre l'accès par inadvertance

De nombreux cabinets insèrent déjà un avertissement sur le caractère confidentiel des courriers envoyés par fax étant donné le risque qu'ils soient envoyés à une mauvaise personne par erreur. Les cabinets devraient considérer la possibilité d'adopter des avertissements semblables sur le caractère confidentiel du courrier électronique.

Avertissements automatiques sur le caractère confidentiel du message

Bien qu'il soit improbable que les avertissements automatiques sur le caractère confidentiel du message imposent une obligation légalement contraignante au destinataire par erreur, de nombreux destinataires devraient en tenir compte, et les avertissements pourraient donc aider à prévenir une faute causant une perte.

L'exemple suivant peut être adapté :

Les informations contenues dans ce messages sont confidentielles. Elles sont exclusivement destinées à la personne à qui ce message est adressé. Si vous avez reçu ce message par erreur, veuillez en informer l'émetteur et effacer immédiatement ce message de votre système.

Les cabinets peuvent utilement insérer ce modèle de message d'avertissement dans la correspondance électronique en employant un modèle ou une signature.

Les cabinets peuvent estimer qu'insérer ce genre d'avertissement dans toute la correspondance électronique est un fardeau inutile et pourrait déprécier l'importance de l'avertissement. Néanmoins, sauf si les avocats se posent la question de savoir s'ils insèrent ou non l'avertissement à chaque fois qu'ils envoient un message, il est recommandé d'insérer cet avertissement dans toute la correspondance électronique.

Les avocats devraient noter que les informations légalement confidentielles dans la correspondance entre l'avocat et son client peuvent cesser d'être confidentielles si le message est envoyé à d'autres personnes (par exemple, si le message est envoyé par erreur à toutes les personnes reprises dans un fichier d'adresses).

3. Protection contre les virus et les logiciels malveillants

La correspondance électronique peut être infectée par des virus qui peuvent toucher le site Internet d'un cabinet et son réseau entier. En outre, ces virus et logiciels peuvent faire circuler des informations confidentielles ou donner accès à celles-ci à des personnes non autorisées.

Les cabinets sont encouragés à disposer d'une stratégie de sécurité et à maintenir à jour des mesures de sécurité techniques contre ces risques. Ils sont également incités à s'assurer que les utilisateurs restent conscients de l'importance des procédures de sécurité. Certaines procédures de sécurité de base sont reprises ci-dessous :

- (a) Installation d'un logiciel anti-virus ;
- (b) Configuration de tous les courriers électroniques sortants afin que les documents attachés ne puissent pas s'ouvrir automatiquement à la réception. Cela assurera que les virus ne soient pas automatiquement importés dans d'autres systèmes ;
- (c) S'assurer que le réseau informatique du cabinet est protégé de manière adéquate des incursions ou virus venant d'Internet.

Si un cabinet est relié à Internet par une ligne ouverte en permanence, il lui est fortement recommandé d'installer des « coupe-feu » ("firewalls") pour assurer la protection de leurs systèmes.

Si un cabinet dispose d'une connexion non permanente, il lui est recommandé de prendre en considération la possibilité d'installer un « coupe-feu » ("firewall"). Si la dépense est trop élevée, le cabinet devrait au moins considérer la possibilité d'isoler les ordinateurs qui ont un accès à Internet du réseau du cabinet. Cela permettra qu'une incursion ou un virus venant d'Internet n'atteigne pas le réseau entier du cabinet.

- (d) Si la maintenance du réseau et des ordinateurs d'un cabinet est assurée par une ou des personnes extérieures, il est recommandé que le cabinet :
 - procède à des vérifications de sécurité appropriées du personnel qui sera chargé du travail de maintenance ;
 - procède à des vérifications adéquates du travail accompli ; et
 - se mette d'accord sur les mesures à prendre lorsqu'il s'agit de documents confidentiels.

III. Protection des données personnelles : législation sur la protection des données

Les avocats devraient savoir que le fait d'envoyer, de recevoir et de détenir de la correspondance électronique peut impliquer le traitement de données personnelles qu'il faut traiter conformément à la législation sur la protection des données. Cela peut comprendre l'obligation de notifier aux sujets des données personnelles les raisons pour lesquelles leurs données personnelles sont traitées, à qui peuvent être transmises ces données et, dans certaines circonstances, l'accord préalable du client peut être exigé. Le client peut également avoir droit à une copie des données qui sont traitées.

Les cabinets devraient au moins insérer la phrase suivante sur leur site et dans leurs courriers électroniques :

"Toute donnée personnelle transmise par notre site peut être enregistrée dans nos bases de données pour nos communications avec vous."

IV. Protection des droits d'auteur

Avant de télécharger un document envoyé par courrier électronique, un avocat doit s'assurer qu'il n'y aura pas de violation des droits d'auteur.

Exemple d'avertissement de l'existence d'un droit d'auteur :

"Le contenu de ce site est protégé par un droit [© nom de la firme]. Toute reproduction de ce site, en partie ou dans son intégralité, sous quelque forme que ce soit, est interdite, sauf aux fins suivantes :

i) Usage personnel

La reproduction de ce site, en partie ou dans son intégralité, est autorisée si l'information est destinée exclusivement à un usage personnel.

ii) Autres objectifs

La reproduction de ce site, en partie ou dans son intégralité, au profit d'un tiers est autorisée si toutes les conditions suivantes sont remplies :

- a) la reproduction doit mentionner ce site comme étant sa source et fournir l'adresse complète du site et les informations en matière de droits d'auteur ;
- b) la reproduction doit indiquer qu'elle est protégée par des restrictions de droits d'auteur qui doivent être respectées par le tiers ;
- c) la reproduction, en partie ou dans son intégralité, ne peut pas être insérée dans un autre texte ou une autre publication, sous quelque forme que ce soit, sans une autorisation préalable ;
- d) la reproduction, en partie ou dans son intégralité, ne peut pas être enregistrée sur un autre site web ou tout autre système électronique, sans une autorisation préalable ;
- e) la reproduction, en partie ou dans son intégralité, ne peut jamais être distribuée à des fins commerciales sans une autorisation préalable.

Aucune partie de ce site ne peut être reproduite, transmise ou enregistrée sur un autre site web ou sous toute autre forme d'un système électronique sans autorisation préalable."

V. Principes d'optimisation de l'utilisation des communications électroniques

Il n'existe pas de raison empêchant les cabinets de conclure ou de recevoir des engagements professionnels par courrier électronique, mais les cabinets ont le droit de vouloir faire preuve de prudence lorsqu'ils acceptent des engagements par ce moyen.

Il est difficile de décider en voyant un courrier électronique s'il a effectivement été envoyé par le prétendu émetteur, bien que le contexte puisse souvent lever le doute en pratique.

A la longue, les signatures numériques et la biométrie fourniront de bien meilleures preuves d'authenticité du courrier électronique, et l'adoption dans le monde entier du système de cryptage y ajoutera le bénéfice supplémentaire d'une meilleure authentification.

Dans l'intervalle, il est recommandé aux cabinets qui ont reçu un engagement professionnel par courrier électronique de vérifier que le contexte fournit une assurance suffisante de son authenticité, et/ou de vérifier par téléphone ou fax qu'il a été envoyé par le prétendu émetteur.

Courrier électronique et confirmation de réception automatique : il est déconseillé aux cabinets d'utiliser la confirmation de réception automatique des courriers électroniques. Il est important que l'avocat envoie une confirmation uniquement si la demande de conseil / information est tout à fait comprise. Il est tout à fait possible qu'il désire demander à son client de plus amples informations et se mettre d'accord sur les délais dans lesquels le conseil sera fourni.

Identité du client

Les cabinets peuvent accepter des instructions par courrier électronique et par le site web mais ils doivent procéder aux mêmes vérifications et demander les mêmes renseignements que s'ils étaient dans le cadre de relations traditionnelles entre l'avocat et son client (papier et rencontres en face à face).

Le potentiel d'Internet pour les communications anonymes peut se montrer attrayant pour les fraudeurs et les criminels qui blanchissent de l'argent et les cabinets doivent avoir conscience de leurs obligations dans ce domaine.

Certains domaines de la profession tels que la préparation de testaments présentent des risques spécifiques lorsqu'ils sont menés à distance (usurpation d'identité ou abus d'influence, par exemple), et les courriers électroniques peuvent augmenter ces risques et la nécessité d'être prudent.

Réponse dans les temps

Principes :

Les cabinets savent déjà (ou devraient savoir) comment se charger des courriers, des télécopies et des appels téléphoniques entrants en l'absence du destinataire visé.

Le courrier électronique soulève de nouveaux problèmes étant donné qu'il peut arriver et rester inaperçu pour les autres membres du personnel. Il est recommandé aux cabinets de prendre des dispositions techniques et pratiques efficaces pour s'assurer que les courriers électroniques reçoivent une réponse appropriée dans les temps.

Conseils :

Il est recommandé aux cabinets d'utiliser des réponses automatiques informant que la personne n'est pas au bureau quand un membre du personnel s'absente un ou plusieurs jours.

Il est également recommandé aux cabinets de prendre des dispositions pour vérifier les courriers électroniques entrants d'un membre du personnel absent comme cela est fait pour le courrier et les télécopies lorsque quelqu'un est absent. Un nombre limité de personnes (un(e) secrétaire et un(e) confrère, par exemple) devraient avoir accès à la boîte de réception de la personne absente afin d'en vérifier régulièrement le contenu et de s'assurer que toutes les demandes urgentes sont traitées rapidement.

Envoyer systématiquement des messages indiquant que la personne est absente en réponse à chaque courrier électronique reçu peut s'avérer agaçant et jeter le discrédit sur le cabinet, surtout si un avocat absent s'est inscrit sur des fichiers d'adresses et reste inscrit pendant ses congés. Afin d'éviter cela, il est recommandé aux cabinets dans la mesure du possible de s'arranger pour que le message automatique informant que la personne est absente ne soit envoyé qu'une seule fois à chaque correspondant par voie électronique.

Archivage

Tout comme les dossiers sur support papier sont utilisés pour conserver les copies de lettres sortantes et les notes portant sur les conversations téléphoniques, les copies de messages électroniques (autres que ceux sans aucune signification juridique) devraient également être archivées. Pour le moment, il est recommandé d'utiliser des dossiers sur support papier bien que cette opinion puisse changer lorsque la bureautique vraiment informatisée arrivera.

Les avocats devraient être conscients que même si un courrier électronique est effacé, il est toujours possible de le récupérer. Lors de conflits, les courriers électroniques même effacés peuvent très bien être divulgués.

Vie privée de l'utilisateur

Principes :

Les cabinets d'avocats doivent contrôler la correspondance et les communications de leurs avocats et autres membres du personnel pour s'assurer que leurs normes professionnelles sont maintenues. Si des conseils sont donnés par un membre du personnel par courrier électronique, les cabinets devront être en mesure de vérifier l'exactitude de ce conseil.

Normalement cela se fera en examinant les fichiers sur support papier mais il pourrait arriver que les cabinets souhaitent vérifier les communications de ou vers un des membres du personnel.

Lorsque l'utilisation du système du cabinet pour des communications personnelles est autorisée, cette vérification pourrait donner lieu à une ingérence dans la vie privée des membres du personnel du cabinet. Dans certaines juridictions, ces vérifications peuvent être illégales.

Conseils aux avocats utilisant les courriers électroniques :

Si les utilisateurs sont autorisés à envoyer des courriers électroniques d'ordre personnel sur le système du cabinet, il sera difficilement applicable en pratique d'isoler à des fins de contrôle les courriers électroniques d'ordre personnel des autres messages.

Le personnel devrait accepter dans les conditions de travail ce genre de contrôle et la possibilité d'un tel contrôle devrait être clairement établie.

Conflits transfrontaliers en ligne : règles professionnelles

Si un avocat fournit ses services par courrier électronique, les règles qui s'appliquent à la relation entre l'avocat et son client dépendront de la situation géographique de l'avocat² :

Par exemple :

- Un avocat irlandais est aux Pays Bas lorsqu'il fournit un conseil, par courrier électronique, à un client en Belgique.
- La relation entre l'avocat et son client est, en vertu de la directive sur le commerce électronique, régie par les règles professionnelles des Pays Bas.

² La directive du Parlement européen et du Conseil relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information, et notamment du commerce électronique, dans le marché intérieur ("directive sur le commerce électronique"). La directive a été adoptée en mai 2000.

Si un avocat fournit ses services, par courrier électronique, à un client qui réside en dehors de l'Union Européenne, il est recommandé que les deux parties se mettent d'accord sur les règles à appliquer à leur relation.