

Notation des avocats, attention terrain miné ! 361w3

Lors de l'assemblée générale du Conseil national des barreaux des 11 et 12 octobre 2019, le président de la commission Prospective & innovation, Louis Degos, a présenté un rapport relatif aux notations, classements et avis sur internet concernant les avocats. Un sujet sensible sur lequel le CNB avance sur la pointe des pieds.

Il n'est pas sorti depuis une semaine que déjà le rapport de Louis Degos, présenté au nom de la commission Prospective & innovation à l'assemblée générale du CNB des 11 et 12 octobre 2019, déclenche la polémique. Dans un article publié sur son blog le 15 octobre, l'avocate bordelaise Michèle Bauer, présidente de la commission Exercice professionnel et nouvelles technologies du SAF, regrette notamment que le rapport ait été confié à la commission innovation – ce qui semble indiquer un parti pris favorable –, qu'il parte du postulat que la notation est inéluctable et qu'il n'interroge pas la compatibilité de celle-ci avec la déontologie des avocats.

Mer déchaînée. Louis Degos se doutait que le sujet était sensible ; d'ailleurs, on l'avait mis en garde. C'est la raison pour laquelle le rapport n'est pour l'instant qu'un simple document de réflexion. Intitulé « Notations, classements, avis sur internet : les avocats étoilés », il fait le point en 22 pages sur les pratiques, depuis le profilage jusqu'à la liste noire des mauvais clients, en passant par le référencement et la notation, déjà largement instituée sur de nombreux sites chez les avocats comme dans d'autres activités. À l'évidence, le rapport porte un regard clinique sur ces pratiques mais dénué d'hostilité de principe ; surtout, il part du postulat qu'elles sont inévitables et pas forcément néfastes. « On nous a reproché de nous être emparés du sujet, mais c'est précisément un membre de la commission Règles et usages, Jean-Louis Shermann, qui nous a confié lors de son audition – et nous le citons à la fin du rapport : “notre opinion a la force de sacs de sable qu'on pose sur une plage pour retenir une mer déchaînée” », souligne Louis Degos. « À nos yeux en effet, il est illusoire de penser qu'il serait possible de s'opposer à la notation ». Le rapport cite à ce sujet l'arrêt de la cour de cassation *Jurisystem* du 11 mai 2017 au terme duquel la profession d'avocat ne peut pas imposer sa déontologie à des tiers. En clair, elle ne peut pas interdire à des sites de noter ses membres. « Sans doute, rétorque Michèle Bauer, mais on peut aussi envisager que le CNB déclare que la notation est contraire à la dignité de l'avocat et pèse de tout son poids pour s'opposer à cette pratique. Lors des États généraux de l'avenir de la profession d'avocat, la profession s'est déclarée majoritairement contre la notation ».

Parcours d'acquisition du client. Le rapport considère que cette notation contribue déjà en partie au choix des clients. Problème, le CNB ne dispose d'aucune donnée sur le « parcours d'acquisition du client », c'est-à-dire la façon dont on trouve et choisit l'avocat : téléphone internet, autre... Un sondage informel lors de l'AG de Strasbourg en avril 2019 a montré que les plateformes ramenaient entre 30 et 50 % de leur clientèle aux moins de 35 ans, ce qui semble révéler une dimension générationnelle. « Ce qui est sûr, c'est que le bouche-à-oreille ne fonctionne plus autant qu'avant. Selon les données de l'Observatoire de la profession, il entre certes encore pour 50 % dans le choix de l'avocat, mais attention : 80 % de ces 50 % sont confirmés par internet » souligne Louis Degos, avant de raconter cette anecdote rapportée par un bâtonnier. « Une cliente lui demandait de lui conseiller un avocat pour son divorce, il lui a donné plusieurs noms ; plusieurs mois plus tard, la cliente lui a avoué qu'elle avait fini par choisir un autre avocat parce qu'il avait un site internet qui lui plaisait, contrairement aux autres ».

“ *Le bouche-à-oreille ne fonctionne plus autant qu'avant* ”

Produit de consommation. Le rapport se veut cependant rassurant. L'une des grandes craintes attachées à la notation est qu'un client mécontent ou malveillant ne vienne ruiner en une mauvaise note ou commentaire une réputation patiemment construite depuis des années. En réalité, les notes sont pondérées. Quant aux commentaires, s'ils n'étaient que positifs, ils en deviendraient suspects, argumentent les spécialistes. « Il m'est arrivé d'avoir un commentaire négatif d'une personne qui se disait un client et qui était coutumier des insultes les plus ordurières sur internet contre de nombreuses personnes et institutions. Il avait écrit par exemple d'une magistrate qu'elle devrait se faire “empailler les ovaires”. C'est traumatisant. Et en plus, en raison du secret professionnel, on ne peut rien faire », déplore Michèle Bauer. « D'une manière générale, on nous transforme en produit de consommation ordinaire et nous allons être obligés de nous occuper de notre e-réputation en plus de tout le reste. Le pire, c'est que lorsque j'interroge mes clients,

intéresse bien plus que les notes. L'un d'entre eux est venu me voir parce que j'aimais Kessel ».

Réguler. Poursuivant leurs réflexions, les auteurs du rapport font le pari de la régulation et estiment que deux options sont envisageables. La première consisterait à comparer et classer les systèmes de notation. « Cela supposerait de surveiller en permanence internet, c'est un travail de Titan. C'est pourquoi, à ce stade, nous ne recommandons rien ; mais nous pensons que le seul système viable serait une labellisation organisée par le CNB, permettant d'imposer aux sites d'intermédiation souhaitant décrocher le label des critères en vue d'une notation "loyale claire et transparente". Cela nous

Avenir de la profession d'avocat : l'AG du CNB se penche sur la formation initiale ^{361w6}

Le Conseil national des barreaux a choisi de commencer par la formation initiale pour mettre en œuvre les propositions approuvées lors des états généraux de l'avenir de la profession d'avocat le 27 juin 2019 (Gaz. Pal. 2 juill. 2019, n° 355p4, p. 5). Les 11 et 12 octobre 2019, son assemblée générale a ainsi voté une résolution mandatant sa commission de la formation professionnelle pour se rapprocher du Conseil national du droit et de la Conférence des doyens de droit et science politique afin d'intégrer des modules d'initiation à la profession d'avocat dans la formation universitaire. Une proposition qui avait été approuvée à 57 % par les votants en juin dernier. De même, la commission de la formation professionnelle a été chargée de travailler sur une modification de la décision à caractère normatif n° 2014-003 du 7 janvier 2015 afin d'introduire la formation en alternance des élèves avocats au cours de leur scolarité dans les CRFPA (73 % d'opinions favorables lors des états généraux). Elle devra également fixer les principes d'organisation des cliniques juridiques conçues comme instrument pédagogique dans la formation initiale des élèves avocats, ce alors que la proposition

permettrait de maîtriser les critères et contribuerait à harmoniser les pratiques dans le sens que l'on souhaite » confie Louis Degos.

Etude d'impact. À l'issue de la présentation du rapport, l'assemblée générale du CNB a adopté une résolution au terme de laquelle elle donne mandat à la commission Prospective & innovation d'initier une étude sur l'impact de la notation dans le choix de l'avocat, d'examiner les aspects déontologiques concernés par celle-ci et, enfin, de réfléchir à des bonnes pratiques en matière de notation tant pour les avocats que pour les tiers.

Olivia DUFOUR

visant à « développer les cliniques juridiques, avec le soutien des barreaux et en synergie si possible avec les incubateurs, pour renforcer la formation, l'apprentissage et la professionnalisation des élèves avocats et étudiants » avait tout juste recueilli 50 % des suffrages en juin. Enfin, après réalisation d'une étude de marché sur les structures proposant des bilans de compétences, la commission professionnelle devra se rapprocher des CRFPA et du fonds interprofessionnel de formation des professions libérales (FIF PL) pour en favoriser l'accès et le financement au bénéfice des avocats. À noter que la proposition approuvée à 51 % lors des États généraux visait à « créer et mettre en place une structure spécifique à la profession en vue de proposer un bilan d'expériences professionnelles et de compétences ». L'assemblée générale a également invité les commissions Formation, Accès au droit et Exercice du droit à constituer un groupe de travail commun sur les cliniques juridiques, et la commission Formation à se rapprocher de la Conférence des bâtonniers et du barreau de Paris afin de constituer un groupe de travail visant à mettre en place un partenariat « très jeune barreau » dès l'entrée à l'école et jusqu'au début de l'exercice professionnel, comme approuvé par 56 % des votants.

Laurence GARNERIE