

[Questions à...] Pour ou contre la notation des avocats sur internet ? Questions à Maître Michèle Bauer et à Maître Bernard Lamon

N1196BYX



le 21 Novembre 2019

Mots-clefs : Interview croisé • Notation • Classement • Avis • Internet • Avocats • Rapport "Degos"

Alors que les 11 et 12 octobre dernier, le président de la commission Prospective & innovation, Louis Degos, a présenté devant l'assemblée générale du CNB un rapport relatif aux notations et aux classements sur internet des avocats, les avis au sein de la profession sur le sujet sont très partagés. Pour ou contre ? Maître Michèle Bauer et Maître Bernard Lamon ont accepté, pour Lexbase Professions, de nous donner leur opinion.

Lexbase Professions : La notation est-elle, selon vous, et comme le soutient Louis Degos, inévitable ?

Maître Michèle Bauer : Beaucoup de confrères que l'on peut classer dans la catégorie des «technolibéraux» comme Louis Degos ou encore Kami Haeri soutiennent sans aucun fondement sociologique, économique, statistique ou philosophique que la notation serait inévitable. Or,

Maître Bernard Lamon : Elle est déjà couramment pratiquée. On peut citer les exemples des avis *Google* mais aussi des appréciations sur les réseaux sociaux du type *LinkedIn* et les sites de mise en relation entre avocats et clients

seule la mort est inéluctable.

Les notations des avocats peuvent être évitées, car les avocats sont libres :

- soit de décider de se soumettre au marché ou plutôt à une certaine idée du marché (en effet, la commission prospective et innovation le reconnaît, aucune étude n'a été effectuée sur les modes d'acquisitions des clients par les avocats et notamment si les notations ont une influence sur l'acquisition de clientèle) ;
- soit ne pas s'y soumettre pour des raisons déontologiques et légales.

Le secret professionnel ne nous permet pas de nous prêter à la notation. Aussi, je pense que cette notation peut être évitée si le CNB et les barreaux se saisissent de la question : en interdisant aux confrères de se prêter à la notation pour le CNB, et, en sanctionnant ceux qui violeraient cette interdiction pour les barreaux.

Lexbase Professions : La notation des avocats sur internet est-elle, selon vous, une bonne ou une mauvaise chose pour la profession ?

Maître Michèle Bauer : Je ne suis pas certaine que la profession ait quelque chose à gagner à se faire noter. Notre profession souffre déjà d'une mauvaise réputation : honoraires trop importants, manque de communication avec les clients... Se prêter à la notation ne fera que renforcer cette mauvaise image de l'avocat, car ce ne sont que les grincheux qui prennent la peine de sortir leur clavier et leur prose assassine. Il serait sans doute plus judicieux de penser à une autre communication pour valoriser notre métier et redorer notre image au lieu de se précipiter et de vouloir absolument se faire noter (car le refus de la notation serait ringard et de l'ancien monde) :

- en interne, en incitant nos confrères à mettre en place un *process* "qualité" et "transparence" au sein de leur cabinet pour s'améliorer

- en externe, vers les internautes pour expliquer la fixation de nos honoraires par exemple. En effet, très souvent dans les commentaires des

Maître Bernard Lamon : C'est de manière globale, un phénomène extrêmement positif car il permet à l'avocat d'améliorer son service continûment. Cela lui permet de faire connaître les points forts dans sa prestation. Si un avocat, par exemple, fait un effort particulier sur la réactivité, en répondant très rapidement à ses clients, et que la notation par ses clients en tient compte, c'est absolument vertueux.

C'est de toute façon un système beaucoup plus vertueux que beaucoup de classements qui circulent et qui sont établis sans aucune transparence.

Par ailleurs, de très nombreux besoins en matière juridique ne sont pas remplis par des avocats notamment parce que les clients, particuliers ou entrepreneurs, n'ont que très peu de ressources pour évaluer objectivement les prestations qui leur

On trouve souvent dans les commentaires des insatisfaits, on retrouve l'éternel : "*il ne m'a pas dit ce que j'allais payer pour mon procès*", "*il m'a pris 1000 euros et n'a rien fait*"...

Lexbase Professions : La notation est-elle compatible avec la déontologie de l'avocat ? Est-il concrètement possible d'encadrer la pratique ?

Maître Michèle Bauer : L'avocat prête serment d'exercer dans la dignité, conscience, indépendance, probité et humanité. Il se doit d'être délicat. En outre, l'avocat est soumis au secret professionnel. Il me semble que la notation contrevienne à notre serment, est-ce digne de s'exposer en tant qu'auxiliaire de justice à la notation effectuée par de prétendus clients, dont nous ne sommes pas certains qu'ils le soient vraiment ? Est-ce que certains ne seront pas tentés d'engager des sociétés de e réputation afin que ces dernières publient d'excellents commentaires (faux bien entendu) ? (Est-ce conforme à la probité ?) Le secret professionnel n'est-il pas violé à chaque fois qu'un internaute note avec son vrai nom ? Comment pouvons-nous répondre à un client, menteur et insatisfait alors que nous sommes soumis au secret professionnel ? Violier le secret professionnel est une infraction pénale.

Éventuellement les prestations qui leur seront fournies. La multiplication de ces critères de notation publique participera à l'extension du champ juridique traité par des avocats.

Maître Bernard Lamon : Tout d'abord, il faut rappeler que la déontologie concerne d'abord, et avant tout, les avocats mais oblige relativement peu leurs clients. Donc, si l'on veut aborder la question de manière assez raisonnable, il faut d'abord s'interroger sur ce qui interdirait à un client de porter une appréciation sur une prestation fournie par un avocat. Il n'y en a pas.

Une autre question est de savoir comment un avocat pourrait organiser la notation attribuée par un client, et y répondre notamment en cas de notation défavorable.

La Commission des usages du Conseil National des Barreaux a rendu un avis (dont il faut rappeler qu'il ne s'agit que d'une doctrine, certes autorisée, mais pas d'un élément de réglementation) qui gêne beaucoup les avocats qui souhaitent maîtriser leur notation. Cet avis déconseille systématiquement aux avocats de répondre par crainte de violation du secret professionnel. Il est évident que si un avocat reçoit une notation défavorable d'un client qui se plaint, par exemple, d'avoir été reçu avec retard à un rendez-vous, il n'y a aucune violation du secret professionnel à répondre que la personne a été reçue avec cinq minutes de retard et non pas deux heures comme elle le prétend.

Dans ce cas, celui qui met sur la place publique l'existence de sa relation avec un avocat est le client. Tant que l'avocat ne révèle pas qu'il a été en relation avec ce client pour un dossier de telle ou telle nature, je ne vois pas où est la violation du secret professionnel.

Lexbase Professions : Quels conseils donneriez-vous à un avocat confronté à une mauvaise notation ou de mauvais avis sur internet ?

Maître Michèle Bauer : C'est toujours la question posée et à laquelle il m'est compliqué de répondre puisque j'ai développé mon opposition à la notation des avocats et qu'en répondant à cette question, je n'exclus pas de mettre en œuvre une stratégie pour être bon élève ou pour remonter ma notation. Le fait est que je suis notée malgré moi sur *Google maps*. Si j'ai une mauvaise note, je travaille pour remonter cette descente aux enfers du mauvais référencement et demande à certains de mes clients, qui m'ont fait part de leur satisfaction, de me donner une note sur *Google maps*. Peu pensent à me noter même s'ils m'assurent qu'ils le feront, certains se trompent de support et me mettent un commentaire élogieux sur mon *Blog*. Une chose à retenir en matière de notation, personne n'est parfait, vous n'avez jamais eu 20/20 de moyenne à l'école car c'est impossible pour le commun des élèves ? Sur internet c'est pareil, avoir cinq étoiles c'est suspect, l'internaute se méfiera. Aussi, si vous avez une mauvaise note c'est plutôt positif et rassurant pour l'internaute qui se dira que ce n'est pas "bidonné".

Maître Bernard Lamon : Tout d'abord, il faut prendre un peu de distance. C'est particulièrement difficile car la très grande majorité des avocats, quel que soit leur domaine d'activité, sont très impliqués dans la relation avec leurs clients que ce soit dans le domaine du conseil ou dans celui du judiciaire. Etre critiqué, parfois vertement, est particulièrement douloureux, surtout lorsque l'avocat s'est particulièrement investi pour un client. Ensuite, il faut envisager de répondre de manière objective. C'est souvent difficile et on peut prendre conseil auprès d'autres confrères.

Enfin, certains pratiquent la réponse agressive : la lettre recommandée avec accusé de réception de mise en demeure de supprimer le commentaire désagréable. C'est parfois efficace mais cela expose à un risque très fort de mauvaise publicité...

© *Reproduction interdite, sauf autorisation écrite préalable*