

PLATEFORME JURIDIQUE EN LIGNE: QUAND L'ORDRE S'EN MÊLE

NICOLAS GILLARD

Avocat, Bâtonnier OAV, Lausanne

Mots-clés: modernisation de la profession d'avocat, plateforme juridique en ligne, accès à des conseils juridiques, respect des règles légales et déontologiques

L'Ordre des Avocats Vaudois (OAV) a lancé le printemps dernier une plateforme de consultation en ligne, en complément de ses permanences de consultation présentes. Ce projet, initié par la Commission de modernisation de l'OAV, est le premier du genre mené par un ordre d'avocats et vise à faciliter l'accès à des conseils juridiques.

I. Nouveaux défis et modernisation de la profession d'avocat

En quinze ans, le nombre d'avocat(e)s vaudois(es) a plus que doublé (l'OAV comptait 354 membres inscrits au registre cantonal des avocats en 2006 contre 744 en 2020). L'augmentation du nombre d'avocat(e)s et le développement des nouvelles technologies ont conduit à une transformation radicale de la profession.

En sa qualité d'association professionnelle, l'OAV estime qu'il est de son devoir de veiller à ce que les nouveaux modèles d'affaires qui voient le jour sur le marché des services juridiques permettent d'atteindre leur but, à savoir faciliter l'accès aux conseils d'un(e) avocat(e), tout en respectant les règles éthiques, déontologiques et légales qui régissent la profession d'avocat.

À l'heure des *legaltech* et de la création de services low-cost dispensés par des avocat(e)s/juristes qui travaillent depuis leur domicile («*lawyers on demand*»), l'OAV ne s'est pas contenté d'accompagner cette évolution, mais a pris part activement au développement de moyens indispensables pour affronter cette nouvelle réalité et ces nouveaux défis.

C'est ainsi que notre association a décidé de moderniser son service de permanences juridiques en créant sa propre plateforme de conseils en ligne¹. Pour le public, cette plateforme présente l'avantage d'offrir un très large panel d'avocat(e)s, inscrit(e)s au barreau et membres de l'OAV, compétent(e)s dans tous les domaines du droit. Contrairement à ce qu'imposent bon nombre de plateformes d'intermédiation, les avocat(e)s ne paient pas d'abonnement ni aucune commission (pratique contraire au Code suisse de déontologie) pour l'utilisation de ce nouvel outil permettant de rapprocher l'offre et la demande de services juridiques.

L'OAV intervient également auprès des plateformes, respectivement des sociétés de conseils juridiques, dont la présentation des services comporte un risque de tromperie sur l'identité et sur la qualité réelle de celui ou celle qui délivre le service, en particulier lorsque la présentation laisse entendre que ce sont des avocat(e)s qui répondent alors que tel n'est pas le cas.

La protection des justiciables qui décident d'avoir recours à des conseils juridiques en ligne commande d'attirer expressément leur attention sur le fait que les personnes qui animent ces plateformes ne sont pas soumises aux devoirs professionnels de l'avocat, lorsque ce ne sont pas des avocats, et ne sauraient en particulier opposer le secret professionnel en cas de demande d'informations d'une autorité.

Si les nouvelles technologies nous offrent des solutions permettant de conseiller et d'assister beaucoup plus largement, leur mise en place ne doit pas se faire au détriment de la déontologie et de la qualité du service rendu, au risque de porter atteinte à la considération du barreau et à la dignité de l'avocat, valeurs qui fondent la confiance que le public et les autorités placent dans notre profession.

II. La permanence juridique en ligne de l'OAV

1. Naissance du projet

Parmi les buts statutaires de l'OAV figurent l'organisation et la gestion de permanences de conseils de nature juridique accessibles à tous. Ce service est destiné aux personnes qui souhaitent obtenir une première orientation en échange d'une prestation modique.

¹ <https://permanences.oav.ch/>.

Les consultations des permanences sont assurées par des avocat(e)s inscrit(e)s au registre cantonal et membres de l'OAV. Jusqu'au mois de mars 2020, des consultations de 15 minutes étaient dispensées sans rendez-vous, dans les locaux de l'OAV à Lausanne, ainsi que dans des locaux mis à disposition par des institutions sociales dans les communes de Nyon, La Tour-de-Peilz et Yverdon-les-Bains, aux jours et heures d'ouverture prévus à cet effet.

Ces permanences rencontrant un vif succès, il est arrivé qu'elles affichent complet quelques minutes après leur ouverture, avec pour conséquence que des justiciables qui avaient fait le déplacement soient contraints de revenir ultérieurement.

Avec l'évolution des nouvelles technologies et la demande croissante de mise à disposition d'un système de consultations à distance, l'OAV a, par l'intermédiaire de sa Commission de modernisation, mené une réflexion en vue de la création d'une plateforme de consultations juridiques en ligne. Dans le contexte de la crise sanitaire liée au COVID-19, ce projet s'est imposé comme un besoin réel et indispensable pour permettre un accès à distance aux conseils d'un(e) avocat(e).

Dès lors que la fourniture de conseils juridiques dans un environnement numérique est soumise aux mêmes règles que le conseil traditionnel, le fonctionnement de ce type de plateforme pose un certain nombre de problèmes en lien avec le respect des règles légales et déontologiques de l'avocat(e), ainsi que s'agissant de la protection des données.

2. Lancement de la plateforme

Initié en mars 2019, le projet de plateforme juridique a été présenté à peine un an plus tard, au printemps 2020, aux membres de l'OAV et mis en service le 18.5.2020.

Si la plateforme permet de répondre à la demande de conseils juridiques à distance, l'Ordre des avocats vaudois entend néanmoins maintenir les consultations sur place pour les personnes n'ayant pas accès à Internet ou ne souhaitant pas avoir recours à la formulation d'une question par écrit. La permanence «classique» subsiste donc. Celle-ci a également été modernisée puisqu'il est désormais possible de prendre rendez-vous à l'avance afin d'éviter un déplacement inutile, respectivement une attente de plusieurs heures avant de pouvoir rencontrer un(e) avocat(e).

Cette nouvelle fonctionnalité permet par ailleurs aux utilisateurs de réserver leur consultation sur place en fonction des domaines d'activité des avocat(e)s consultant(e)s, lesquels apparaissent sur le module de réservation en ligne (capture d'écran du calendrier).

Cela étant, des plages horaires pour des consultations sans rendez-vous subsistent, notamment pour les urgences (audience ou délai arrivant à échéance).

3. Fonctionnement et avantages de la permanence en ligne

Le fonctionnement de ce nouvel outil est simple: toute personne peut, en accédant à la plateforme dédiée, choisir

de poser une question en ligne sur un problème juridique auquel elle est confrontée, ou prendre rendez-vous pour obtenir un entretien de 20 minutes avec un(e) avocat(e) membre de l'OAV.

Si elle choisit la seconde option, elle n'aura qu'à se rendre à l'entretien, au lieu et à l'heure dits, munie de la preuve de réservation et de paiement (finance de CHF 50.-), ainsi que de tout document qu'elle jugera utile (*ndlr: compte tenu de la crise COVID-19, les consultations sont actuellement dispensées par téléphone*).

Si en revanche elle choisit la première option, elle pourra directement poser sa question en ligne, par le biais d'un formulaire, en téléversant les documents qu'elle juge pertinents et en sélectionnant le domaine d'activité concerné. Une réponse lui parviendra par l'intermédiaire de la plateforme, de la part de l'avocat(e) auquel/à laquelle la question aura été attribuée.

Cette plateforme présente en outre de multiples avantages:

A) Accessibilité

Ce nouvel outil offre une plus grande accessibilité aux conseils juridiques. En effet, l'OAV a constaté que le justiciable rencontre des difficultés pour accéder aux permanences physiques, que ce soit pour des raisons de disponibilités (permanences ouvertes seulement à certaines heures et sans garantie de place), de limitations géographiques (la personne ne peut pas se déplacer seule par exemple) ou encore parce que la personne n'ose pas se présenter (personne en situation illégale par exemple). L'alternative entre une permanence en ligne et une permanence physique ouvre de manière beaucoup plus large l'accès aux conseils juridiques.

B) Conseil spécialisé

Autre amélioration réalisée par cette plateforme: l'accès à des avocat(e)s spécialisé(e)s dans le domaine concerné. Aujourd'hui, tous les domaines du droit se complexifient et la tendance est à la spécialisation. Jusqu'à maintenant, le justiciable qui se présentait à la permanence de l'OAV ne choisissait pas l'avocat(e) qui lui prodiguerait des conseils et qui pouvait dès lors ne pas pratiquer de manière régulière dans le domaine concerné. Désormais, la personne qui prend rendez-vous en ligne a accès au profil de l'avocat(e) de permanence, facilitant le choix d'un profil spécialisé. Par ailleurs, les questions posées en ligne sont en principe dirigées vers un(e) avocat(e) actif/active dans le domaine sélectionné.

Ainsi, contrairement à certaines plateformes de référencement qui recommandent un(e) avocat(e) sur la base d'un processus de sélection inconnu du client et/ou en fonction du prix payé par l'avocat(e) pour figurer en tête de liste, la plateforme des permanences juridiques de l'OAV attribue les questions posées en fonction du domaine du droit concerné. De leur côté, les membres de l'OAV inscrits sur la plateforme ne peuvent indiquer que sept domaines de compétence, de sorte qu'une question

est en principe adressée à un conseil qui développe une véritable pratique dans le domaine référencé.

C) *Transparence*

La nouvelle plateforme vise enfin à promouvoir la transparence. Le justiciable a en effet toujours accès au nom de l'avocat(e) lui ayant répondu, que ce soit en personne ou en ligne.

D) *Respect des règles professionnelles et déontologiques de la profession d'avocat*

Le fonctionnement de la plateforme a été pensé et développé par la Commission de modernisation de l'OAV afin de garantir que les règles professionnelles et déontologiques de la profession d'avocat seront respectées. Ainsi, le logiciel abrité par la plateforme prévoit un mécanisme d'acceptation de la question par l'avocat(e) en deux temps afin de permettre à ce dernier d'effectuer un *conflict-check* sur la base des informations essentielles: nom et prénom de l'auteur(e) de la question, respectivement de la partie adverse. Ce n'est qu'après avoir vérifié l'absence de conflit d'intérêt que l'avocat(e) accède à la question en ligne.

Les données transmises par l'intermédiaire de la plateforme étant au demeurant couvertes par le secret professionnel, seul(e)s les avocat(e)s membres de l'OAV peuvent prendre part à la permanence juridique en ligne. L'accès se fait au moyen de l'identifiant et du mot de passe personnel de l'avocat(e).

Enfin et comme indiqué précédemment, le prix de la question en ligne, de CHF 50.-, est versé par le justiciable à l'OAV, les avocat(e)s ne payant pas d'abonnement (encore moins de commission) pour l'utilisation de cet outil à disposition des membres de l'association exclusivement.

E) *Règlement de la permanence en ligne et délai d'intervention*

En s'inscrivant à la permanence juridique en ligne, les membres actifs de l'OAV acceptent de se soumettre au règlement édicté par le Conseil de l'Ordre des avocats vaudois eu égard à l'utilisation de cette plateforme numérique. Une fois inscrit(e), l'avocat(e) a la possibilité d'indiquer ses indisponibilités (jours ou semaines durant lesquels il/elle ne souhaite pas recevoir de questions). Durant les périodes où il/elle indique être disponible, l'avocat(e) s'engage à répondre dans un délai de 48 heures à toute question qui lui parviendrait par l'intermédiaire de la plateforme. À noter

que les questions soumises sur la plateforme durant le week-end (du vendredi 18 h 00 au lundi 8 h 00), respectivement le soir ou la nuit (entre 18 h 00 et 8 h 00), sont attribuées le prochain jour ouvrable à 8 h 00.

En cas de non-respect des délais impartis, l'avocat(e) accepte que la question soit transmise à un(e) autre avocat(e) disponible et compétent(e) dans le domaine d'activité indiqué par l'utilisateur.

À titre indicatif, le règlement précise que l'avocat(e) ne devrait pas consacrer plus de 30 minutes à la rédaction de sa réponse; le but étant de fournir à l'intéressé(e) une réponse aussi pratique et utile que possible et, dans la mesure où cela est nécessaire, le/la renseigner sur les prochaines étapes recommandées, sur la base des informations transmises. Lorsque la question posée exige une analyse jurisprudentielle ou doctrinale, respectivement une assistance juridique plus poussée, l'avocat(e) expose brièvement les raisons de cette conclusion et recommande à l'intéressé(e) de mandater un(e) avocat(e).

III. **Constats et conclusion**

Si l'idée de lancer cette plateforme date de 2019 déjà, la pandémie de COVID-19 n'a fait que confirmer le besoin d'un service de consultation à distance. Son succès immédiat confirme l'intérêt du public pour cette plateforme, puisque depuis son lancement, 208 questions en ligne ont été soumises à des avocat(e)s et 704 consultations ont été réservées par ce biais.

Le délai de réponse moyen aux questions posées en ligne est de 42 heures.

Pour les avocat(e)s membres de l'OAV qui acceptent de recevoir des questions en ligne sur une base volontaire et bénévole, ce système leur offre une certaine visibilité et présente également un attrait économique en ce sens qu'il arrive fréquemment que la réponse à une question débouche sur un mandat en faveur de l'avocat(e) répondant(e).

Contact: pour plus de renseignements, nous vous invitons à contacter Me Julie Krattinger, Secrétaire Générale de l'OAV, à l'adresse e-mail suivante: secretairegenerale@oav.ch.

Vous pouvez également consulter le site internet de l'OAV: www.oav.ch