

Le droit, solution à tout

PARTENARIAT // Recettes d'une collaboration inédite entre une entreprise et son cabinet d'avocats.

Laurence Neuer

Il est souvent difficile de s'orienter dans la jungle du e-commerce lorsqu'on lance sa boutique en ligne. Les petites entreprises sous-traitent leurs problèmes de logistique ou de sécurisation des paiements. Qu'en est-il du juridique ?

« La plupart des PME-TPE ne peuvent pas s'offrir les services d'un avocat ou d'un juriste en interne. Or ces sociétés risquent d'être sanctionnées par la DGCCRF dont les contrôles se sont

multipliés », note Stéphane Escoffier, directeur général délégué de Doyousoft, une agence de création de sites Internet. Fort de ce constat, cette société a noué un partenariat inédit avec un cabinet d'avocats spécialisé dans le cyberdroit, le cabinet Haas. Ce partenaire s'est naturellement imposé pour appliquer aux pratiques commerciales les prescriptions d'une réglementation contraignante et évolutive, depuis la rédaction des clauses sur l'information des consommateurs jusqu'au respect des règles sur la politique tarifaire, l'affichage

des prix ou les offres promotionnelles. Restait à définir l'architecture de la collaboration consistant pour cet éditeur de sites à externaliser un service juridique que ne possèdent pas ses clients. « Toute la difficulté était de concilier un besoin de masse avec la réactivité et la personnalisation du service », précise le dirigeant. Contact de l'entreprise avec un interlocuteur du cabinet, rédaction d'un guide pédagogique assorti d'une base documentaire... Plusieurs pistes ont été exploitées. « Mais elles se sont révélées chronophages, coûteuses ou pas assez personnalisées. »

Extranet sécurisé

Le partenariat s'est finalement concrétisé par un système d'échanges de données via un extranet sécurisé entre le cabinet d'avocats et les cybermarchands. Ces derniers renseignent plusieurs champs, puis l'avocat récupère les données et identifie les besoins de la majorité des sites. Dans un second temps, il modélise à leur attention une interface de conditions générales de vente (CGV) à laquelle il joint une cartographie des risques

juridiques pour sensibiliser les opérationnels et anticiper leurs démarches. Un service de consultations par téléphone gère les besoins plus spécifiques de la minorité restante. Loin des contrats types, ces CGV et autres mentions légales sont protégées contre les risques de parasitisme grâce à des pièges sémantiques. « Nous utilisons le droit comme une fabrique de solution. Ici, notre rôle est celui d'éditeurs et plus seulement de fournisseurs de services juridiques, et c'est là la grande force de ce partenariat », fait observer Gérard Haas. Ce travail a représenté environ 1.500 heures de développement. « Grâce à notre Lab et à des outils de veille créés pour l'occasion, nous mettons à jour les clauses à la moindre modification législative », précise l'avocat dont le cabinet a déjà transformé l'essai. La recette a répondu aux attentes des clients de Doyousoft : « Cette offre intellectuelle mutualisée et très compétitive vient compléter le processus de démocratisation de la création de boutiques en ligne qui vendent des produits standards », se satisfait Stéphane Escoffier. ■