

**DIRECTION DES AFFAIRES FINANCIÈRES ET DES ENTREPRISES  
COMITÉ DE LA CONCURRENCE**

**Groupe de travail n° 2 sur la concurrence et la réglementation**

**PROTÉGER ET PROMOUVOIR LA CONCURRENCE EN RÉPONSE AUX INNOVATIONS « DE  
RUPTURE » DANS LES SERVICES JURIDIQUES**

-- Document de réflexion du Secrétariat --

13 juin 2016

*Ce document a été préparé par le Secrétariat de l'OCDE pour alimenter la réflexion lors de la 61e réunion du Groupe de travail n° 2 de l'OCDE sur la concurrence et la réglementation (13 juin 2016).*

*Les opinions exprimées et les arguments présentés ne reflètent pas nécessairement les vues officielles de l'Organisation ou des gouvernements de ses pays membres.*

*D'autres documents relatifs à ce débat peuvent être consultés à l'adresse [www.oecd.org/daf/competition/disruptive-innovations-in-legal-services.htm](http://www.oecd.org/daf/competition/disruptive-innovations-in-legal-services.htm)*

**JT03398767**

Document complet disponible sur OLIS dans son format d'origine

*Ce document et toute carte qu'il peut comprendre sont sans préjudice du statut de tout territoire, de la souveraineté s'exerçant sur ce dernier, du tracé des frontières et limites internationales, et du nom de tout territoire, ville ou région.*

## PROTÉGER ET PROMOUVOIR LA CONCURRENCE EN RÉPONSE AUX INNOVATIONS « DE RUPTURE » DANS LES SERVICES JURIDIQUES

*Document de réflexion du Secrétariat\**

### Résumé

Bien que, traditionnellement, les professions juridiques soient plutôt réfractaires au changement, les innovations « de rupture » proconcurrentielles commencent à transformer les services juridiques et la façon dont ils sont rendus. Les **services en ligne** permettent aux professionnels du droit et aux prestataires non agréés d'atteindre des clients géographiquement éloignés et de profiter de l'évolutivité des plateformes numériques. En outre, grâce aux informations de plus en plus nombreuses dont ils disposent au travers des **classements et évaluations** des professionnels du droit, les clients peuvent évaluer la qualité de ces professionnels avant de faire appel à leurs services – ce qui était difficile par le passé. Par ailleurs, le **dégroupement des services**, qui résulte en partie du fait que les clients sont mieux informés et des pressions exercées sur les tarifs, est en train de transformer la répartition des tâches dans le secteur des services juridiques et signe la fin des modes de prestation traditionnels de type « boîte noire ». Ainsi, les activités standardisées sont de plus en plus fréquemment confiées à des prestataires externes à bas coût (y compris des prestataires non agréés) et de nouveaux modèles de facturation sont mis en place. Enfin, l'**automatisation** modifie la nature et le volume des tâches effectuées par les professionnels du droit. Même si le potentiel d'automatisation du travail effectué par les professions juridiques fait débat, il existe désormais des systèmes automatisés qui offrent de nouvelles fonctionnalités et qui, dans certains cas au moins, se révèlent plus performants que les professionnels.

Conséquence de ces innovations et du surcroît de concurrence qui en résulte, le cadre réglementaire au sein duquel les professionnels du droit opèrent est sous pression. L'exclusivité dont bénéficient ces derniers et le périmètre exact des activités auxquelles elle s'applique deviennent plus flous à mesure que de nouveaux prestataires non agréés arrivent sur le marché et proposent une gamme de services plus étendue. Les restrictions portant sur le nombre de professionnels qui peuvent exercer dans une région déterminée sont de plus en plus discutables, dans la mesure où les services qu'ils offrent pourraient facilement être fournis en ligne. En outre, les organismes d'autoréglementation des professions juridiques ne sont pas forcément capables ou bien placés pour identifier les aménagements qui permettraient aux nouveaux arrivants porteurs d'innovation de proposer leurs services aux consommateurs.

Les autorités de la concurrence, qui n'ont parfois qu'une expérience limitée des marchés des services juridiques, où les problèmes d'application de la réglementation sont rares, doivent avoir conscience des défis décrits ci-dessus. Elles peuvent contribuer à promouvoir la mise en place de systèmes réglementaires qui reflètent les réalités actuelles du marché et garantissent l'accès au marché des innovations de rupture proconcurrentielles, notamment en conseillant les décideurs qui souhaitent trouver le bon équilibre entre les avantages de la concurrence et d'autres objectifs des politiques publiques tels que la protection du consommateur. Dans ce processus, il conviendra de prendre en considération les objectifs des réglementations des professions juridiques, en particulier ceux visant à corriger les défaillances de marché, ainsi que la conception actuelle de ces réglementations.

\*

Le présent document de réflexion a été rédigé par James Mancini, de la Division de la concurrence de l'OCDE, et intègre les commentaires formulés par Pedro Caro de Sousa et Ania Thiemann.

## TABLE DES MATIÈRES

PROTÉGER ET PROMOUVOIR LA CONCURRENCE EN RÉPONSE AUX INNOVATIONS « DE RUPTURE » DANS LES SERVICES JURIDIQUES .....	2
1. Introduction .....	4
2. Les innovations de rupture récentes dans les services juridiques et leur impact sur le marché.....	4
2.1 Les facteurs à l'origine des innovations de rupture récentes dans les services juridiques .....	5
2.2 Les innovations de rupture apparues récemment sur le marché des services juridiques .....	6
2.2.1 Services en ligne.....	6
2.2.2 Classements et évaluations .....	9
2.2.3 Dégrouper des services .....	10
2.2.4 Automatisation .....	11
3. Le rôle des autorités de la concurrence sur les marchés des services juridiques ayant connu des innovations de rupture.....	13
3.1 Consolidation du secteur des services juridiques .....	14
3.2 Le comportement anticoncurrentiel des organismes de réglementation professionnels.....	14
3.3 Possibilités de plaider .....	15
4. Réglementation des services juridiques.....	17
4.1 Motifs des réglementations des services juridiques.....	17
4.1.1 Asymétrie d'information .....	17
4.1.2 Externalités .....	18
4.1.3 Autres objectifs de politique publique.....	18
4.2 Portée des réglementations des services juridiques .....	18
4.3 Changements réglementaires récents.....	20
5. Interactions entre les innovations de rupture dans les services juridiques et les réglementations professionnelles .....	21
5.1 Impact des innovations de rupture sur les objectifs de politique publique et de correction des défaillances de marché poursuivis par la réglementation des professions juridiques existante .....	21
5.1.1 Asymétries d'information.....	21
5.1.2 Autres objectifs de politique publique.....	23
5.2 Implications pour les cadres réglementaires des professions juridiques actuels .....	23
5.2.1 Exclusivité.....	24
5.2.2 Restrictions qualitatives à l'entrée.....	27
5.2.3 Restrictions quantitatives à l'entrée.....	29
5.2.4 Autoréglementation .....	29
5.2.5 Protection du consommateur et autres réglementations .....	30
6. Conclusion.....	32
NOTES DE FIN .....	33
RÉFÉRENCES.....	35

## **1. Introduction**

1. Les changements intervenus récemment sur les marchés des services juridiques ont été abondamment commentés. Les références à la « transformation radicale » de la fourniture des services juridiques (Leeke, 2015), au « vacillement » des modèles économiques traditionnels (Rubin, 2014) et aux « réalités plus sombres » auxquelles se confronte une profession traditionnellement réfractaire au changement (Hallgarn and Björk, 2013) sont légion dans les publications consacrées à la situation du secteur. Même s'il est permis de penser que ces transformations n'auront pas le même impact sur l'ensemble des professions juridiques<sup>1</sup>, des domaines du droit et des traditions juridiques, aucun professionnel ne sera complètement épargné. Les innovations « de rupture » sur le marché des services juridiques et le surcroît de concurrence qui les accompagne sont l'un des moteurs de cette transformation.

2. Les innovations de rupture sont des produits, des procédés ou des modèles économiques nouveaux qui redéfinissent un marché et supplantent les entreprises en place. Elles se distinguent par le fait qu'elles viennent de l'extérieur du réseau de valeur existant d'un marché, défini comme « le contexte au sein duquel une entreprise exerce une concurrence et résout les problèmes des clients » (Christensen and Rosenbloom, 1995 ; De Streel and Larouche, 2015). Si certaines sont encore balbutiantes, plusieurs de ces innovations sont en train de percer sur les marchés des services juridiques. Ces innovations ne constituent pas forcément une « rupture » selon certaines définitions, mais elles viennent de l'extérieur des réseaux de valeur existants et peuvent produire un impact proconcurrentiel notable sur les marchés des services juridiques. Comme l'indiquent McGinnis et Pearce (McGinnis and Pearce, 2014), la technologie ne se contente pas d'améliorer le travail des professionnels du droit : de plus en plus, elle complète et supprime ce travail. Ces innovations comprennent par exemple la préparation automatisée de testaments personnalisés et l'émergence de services d'appui judiciaire externalisés.

3. Ces types d'innovation soulèvent des défis particuliers pour les autorités de la concurrence. Les problèmes de mise en application sont plutôt rares, mais il existe de nombreuses possibilités d'actions de plaider en faveur de la concurrence au niveau des réglementations professionnelles. La réglementation abondante des professions juridiques se voit remise en question par les innovations de rupture, qui opèrent souvent en dehors des cadres réglementaires traditionnels ou amoindrissent leur pertinence. Les autorités de la concurrence peuvent aider les décideurs à trouver le bon équilibre entre les objectifs des réglementations professionnelles et la promotion de la concurrence dans les efforts qu'ils déploient pour relever ces défis. Ce document propose un point de départ pour amorcer ce processus, en évaluant les cadres réglementaires actuels et leurs objectifs sous-jacents dans le contexte de l'évolution des réalités du marché.

4. Il passe en revue les innovations de rupture qui se sont fait jour récemment sur les marchés des services juridiques, ainsi que les tendances générales qui en sont à l'origine. Puis il identifie le rôle des autorités de la concurrence dans le contexte de ces innovations, en particulier en ce qui a trait aux actions de plaider pour la concurrence. Il récapitule ensuite brièvement les motifs de la réglementation des services juridiques et la composition de ces réglementations et, sur cette base, analyse l'impact des innovations de rupture sur les motifs et la conception des réglementations actuelles.

## **2. Les innovations de rupture récentes dans les services juridiques et leur impact sur le marché**

5. Cette section décrit les innovations de rupture apparues récemment dans le secteur des services juridiques, en commençant par décrire les facteurs qui les ont favorisées.

## 2.1 *Les facteurs à l'origine des innovations de rupture récentes dans les services juridiques*

6. L'environnement au sein duquel les services juridiques sont délivrés a été façonné par plusieurs tendances de long terme. Ces tendances n'ont pas toutes une origine récente : ainsi, pendant de nombreuses années, les technologies ont modifié la façon de travailler des professionnels du droit sans pour autant bouleverser les modèles économiques fondamentaux. Les théoriciens de l'innovation de rupture font cependant observer qu'il faut parfois du temps pour que l'impact de ces tendances se fasse pleinement sentir (voir par exemple Hart and Christensen, 2002). Les tendances arrivent progressivement à maturité et, combinées les unes aux autres, créent un environnement dans lequel les innovations de rupture peuvent s'épanouir.

7. La technologie des communications a fait émerger un nouveau mode de fourniture des services juridiques en complément du traditionnel modèle de prestation en face à face. Les professionnels du droit peuvent désormais proposer leurs services aux clients par le biais de fonctionnalités interactives en ligne de plus en plus élaborées, allant de la visioconférence au chat en ligne sur des plateformes spécialisées. Cela signifie que la concurrence peut s'ouvrir à un panel beaucoup plus large de prestataires de services qui interagissent avec leurs clients à distance, y compris des prestataires à bas coût qui opèrent au niveau international. De plus, les prestataires de services juridiques peuvent se servir des technologies de la communication pour externaliser certaines tâches (généralement les tâches standardisées) dans d'autres pays.

8. Par ailleurs, l'accessibilité des informations en ligne conduit à ce que l'on appelle parfois la « démocratisation des connaissances » (voir par exemple Rhodes, 2015). Si l'accès à l'information par le biais d'Internet n'est pas nouveau, l'offre d'informations relatives aux questions de droit et aux prestataires de services juridiques croît à un rythme rapide. Désormais, les utilisateurs ou les utilisateurs potentiels de services juridiques trouvent sur les plateformes spécialisées toutes sortes d'informations sur la nature des services dont ils ont besoin, la qualité des prestataires, les coûts, la rémunération des professionnels du droit et les risques associés à certaines questions juridiques. Une bonne partie de ces informations proviennent d'autres utilisateurs, qui font part de leur expérience en ligne, ou de professionnels du droit. Elles permettent aux consommateurs de choisir leur prestataire en meilleure connaissance de cause et de jouer un rôle actif dans leurs démarches de recherche.

9. Entre autres effets, l'amélioration de l'accès aux connaissances relatives aux services juridiques oblige les cabinets à ajuster leurs tarifs à la baisse. Cette pression sur les tarifs s'est considérablement accentuée pendant la crise financière, qui a soumis les clients à de fortes restrictions de coûts, et ne semble pas s'être atténuée depuis (voir par exemple Whalley, 2015 ; Binham, 2014). Les pressions sur les tarifs commencent à amener d'importants changements dans le mode de fourniture des services juridiques et encouragent la croissance des prestataires à bas coût. Il ressort ainsi d'une étude américaine qu'une majorité des directeurs juridiques d'entreprise feraient appel à des cabinets moins prestigieux si cela leur faisait réaliser des économies importantes (Smith, 2013). Dans une enquête menée en 2015 auprès des directeurs de cabinets juridiques américains, 94 % des déclarants ont indiqué qu'ils s'attendaient à ce que la concurrence par les prix devienne une tendance permanente sur le marché des services juridiques (AltmanWeil, 2015).

10. Malgré les pressions exercées sur les tarifs par les clients existants, le niveau de ces tarifs a été identifié comme un obstacle à l'accès aux services juridiques dans un grand nombre de pays dont le Royaume-Uni, les États-Unis, l'Irlande et le Canada.<sup>2</sup> Par exemple, des études menées récemment au Royaume-Uni ont montré qu'environ la moitié des participants rencontraient des problèmes d'ordre juridique mais qu'un tiers ne cherchaient pas à obtenir de l'aide auprès d'un professionnel (CMA, 2016: 7). D'autres études britanniques ont observé des problèmes d'accès analogues pour les entreprises de petite ou moyenne taille et constaté que le niveau des tarifs était la cause principale de l'augmentation du nombre de

personnes qui se représentent elles-mêmes devant les tribunaux des affaires familiales (CMA, 2016: 7). Par ailleurs, les prestations de conseil *pro bono* destinées aux clients à faible revenu se heurtent à de fortes pressions en termes de financement et de demande (voir par exemple The Law Society UK, 2015), ce qui donne à penser qu'il existe une importante demande refoulée de services juridiques qui pourrait être satisfaite par des prestataires à bas coût.

## **2.2 Les innovations de rupture apparues récemment sur le marché des services juridiques**

11. Les tendances décrites ci-dessus – technologies de la communication, démocratisation des connaissances et pressions sur les tarifs – ont favorisé l'émergence de diverses innovations destinées aux consommateurs de services juridiques. Plusieurs grandes catégories d'innovations sont examinées dans les sections qui suivent.

### *2.2.1 Services en ligne*

12. L'offre d'informations et de services sur Internet continue de croître rapidement ; cependant, la résistance d'un grand nombre de professions juridiques au changement (voir par exemple Legal Week, 2014 ; Renault, 2015) a limité le rythme et l'étendue des innovations numériques jusqu'à une période récente.

13. De plus en plus de professionnels du droit offrent leurs services directement (et parfois exclusivement) en ligne, une pratique couramment appelée « e-lawyering » (« droit en ligne »). Certains avocats ont adopté un modèle économique basé sur le tout-numérique avec des tarifs fixes de manière à pouvoir offrir des tarifs compétitifs en réduisant leurs frais de bureau et à parvenir à un meilleur équilibre vie professionnelle-vie privée (Peacock, 2014). Un prestataire en ligne, Apogee Legal<sup>3</sup>, décrit sa mission comme consistant à « réduire le gaspillage dans le droit des affaires ». Certains cabinets juridiques proposent des services en ligne en complément de leur pratique traditionnelle, en laissant à leurs clients la possibilité de choisir entre une prestation en ligne ou en face à face. On trouve parmi eux plusieurs grands cabinets internationaux comme Clifford Chance et Linklaters (insightBee, 2015). Le site Web américain DirectLawConnect<sup>4</sup> met les consommateurs en relation avec des prestataires de services juridiques en ligne à bas coût dans chaque état. D'autres professions juridiques commencent également à proposer des services en ligne ; en France, c'est le cas des notaires, qui ont mis en place une plateforme de services immobiliers en ligne appelée Immo-Interactif<sup>5</sup>.

Figure 1. DirectLawConnect

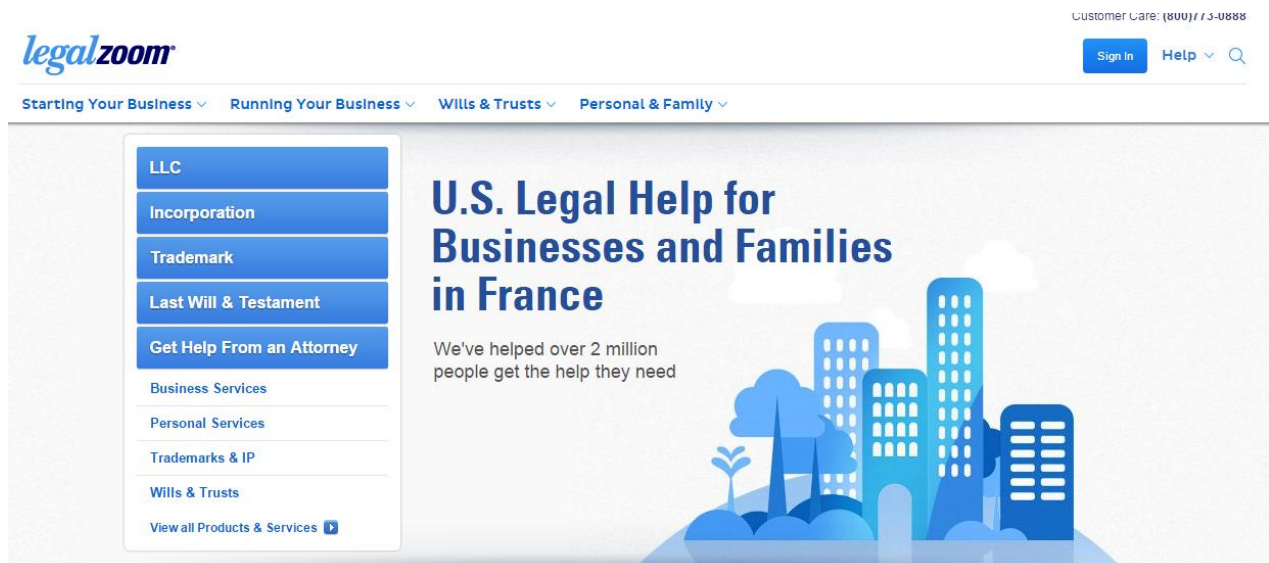


Source : <http://www.directlawconnect.com/>

14. Le marché des services juridiques en ligne a également vu l'apparition de sites d'enchères inversées, qui fonctionnent de la manière suivante : les clients potentiels postent leurs demandes sur le site, et les juristes, mis en concurrence, y répondent en envoyant une offre qui précise le service proposé, l'expérience du juriste et son tarif. La première plateforme de ce type, Shpoonkle, a cessé d'exister mais il existe un nouveau site Web de même nature, Lawtendr<sup>6</sup>, qui s'adresse aux utilisateurs basés aux États-Unis, au Royaume-Uni, au Canada et en Australie (Ambrogi, 2015).

15. Les professionnels du droit qui proposent des services en ligne font face à une forte concurrence de la part des plateformes en ligne établies par des acteurs extérieurs à la profession. Ces plateformes se résument pour l'essentiel à des sites de mise en ligne de documents juridiques – testaments, contrats immobiliers, dossiers de constitution de société ou encore demandes de brevets. Elles comprennent par exemple les sites LegalZoom, Rocketlawyer, Mylawyer et LegalVision.<sup>7</sup> Les professionnels agréés peuvent éprouver des difficultés particulières lorsque les consommateurs ne différencient pas leurs services en ligne de ceux proposés par des prestataires non agréés : en effet, les clients refuseront sans doute de faire appel aux services des premiers si les seconds proposent des prix moins élevés (Peacock, 2014).

Figure 2. LegalZoom



Source : <https://www.legalzoom.com/>

16. Une autre plateforme, Docracy<sup>8</sup>, permet au public ainsi qu'aux professionnels du droit d'accéder librement à des documents juridiques en source ouverte. Les documents qui figurent dans cette base de données ont été fournis et validés par une communauté d'utilisateurs comptant dans leurs rangs des avocats. Cette plateforme permet aux utilisateurs d'accéder à des documents juridiques sans passer par les services d'un avocat et de bénéficier des contributions de la communauté, avec la possibilité de personnaliser les documents en fonction de leurs besoins. Docracy offre également un service appelé Super Signing, qui facilite la négociation des contrats en simplifiant le contrôle des versions de document et la gestion des discussions autour des contrats. LegalOnRamp<sup>9</sup> est une plateforme de partage de connaissances similaire, plus spécifiquement ciblée sur les avocats.

Figure 3. Docracy

The screenshot shows the Docracy website interface. At the top, there is a navigation bar with the 'docracy' logo, a search bar, and links for 'Browse Public Documents' and 'Login / Sign Up'. Below the navigation bar is a large green banner with the 'RED BY SFR' logo. The main content area is titled 'Featured Documents' and contains a search bar and four categories of documents:

- Founders** (Learn More):
  - Foundry Group Standard Termsheet by Foundry Group
  - Founder Advisor Standard Template by Founder Institute
  - Convertible Note Term Sheet (Template) by Zeke Vermillion
- Designers** (Learn More):
  - Standard Master Agreement for Design Services by AIGA, the professional association for design
  - Designer sample contract by Speider Schneider
  - Contract of Works for Web Design by Dan Wong
- Photography** (Learn More):
  - Model Release by Kembrel Club
  - Contract for the Sale of Fine Art Photography by Dustin Shores Photography
  - Portrait Photography Agreement by Jessica Monte Photography
- Small Business** (Learn More):
  - Generic shortform NDA by Brandon Baum
  - Consulting Agreement by Gunderson Dettmer LLP
  - Part-time Employment Offer Letter by Raygun Design

Source : <http://www.docracy.com/>

17. Outre la préparation des documents juridiques et l'aide à la négociation des contrats, certaines plateformes en ligne offrent des services de règlement des litiges qui se substituent aux négociations, médiations ou procédures judiciaires conduites sous la responsabilité des avocats. Citons par exemple Modria et Resolver<sup>10</sup>, qui facilitent le règlement des litiges liés, entre autres, à la fiscalité municipale, aux contraventions de stationnement et aux transactions de commerce électronique. SportsJudge<sup>11</sup> offre des services de règlement de litiges en ligne assurés par des avocats, dans des domaines liés aux ligues de sport fantasy. De même, certaines plateformes de transactions telles qu'eBay ont mis en place leurs propres systèmes de règlement des litiges.<sup>12</sup>

### 2.2.2 Classements et évaluations

18. Les plateformes en ligne offrent également aux consommateurs un éventail plus large d'informations sur la qualité, le coût et la nature des tâches exécutées dans le cadre d'une prestation de service juridique. Les premiers classements de cabinets juridiques sont apparus aux États-Unis dans les années 90 avec la création de l'Am Law 100, qui fournissait toute une série de données sur les performances et les activités des cabinets juridiques à ses clients, à partir desquelles ceux-ci pouvaient se faire une idée du prix et de la qualité des services proposés (Christensen, 2013). Par exemple, ce classement donnait des informations sur le volume d'affaires traité par chaque associé, permettant aux utilisateurs d'évaluer la probabilité que leur dossier reçoive l'attention d'un professionnel de haut niveau.

Depuis lors, plusieurs prestataires de services en ligne ont rendu les classements des cabinets juridiques plus accessibles et mieux adaptés aux besoins des utilisateurs. Par exemple, Advancelaw est un service par abonnement qui utilise les données des directeurs juridiques d'entreprise pour évaluer les cabinets juridiques à l'aune de critères tels que la qualité, le service à la clientèle, l'efficacité et l'innovation.<sup>13</sup> Advancelaw a été décrit par son fondateur comme un service de « Yelpification du droit » (Christensen, 2013) – par référence au site bien connu d'avis de consommateurs Yelp. De même, le site Web Avvo déclare fournir des évaluations couvrant 97 % des avocats établis aux États-Unis.<sup>14</sup>

19. En plus de ces évaluations, Avvo et plusieurs autres sites Web (dont WhoCanISue.com et Priori Legal) offrent un service « d'appariement » qui aide les clients qui recherchent des avocats exerçant une spécialité particulière dans leur juridiction. En conjuguant ces services aux évaluations, les clients peuvent accéder à des informations sur les services juridiques disponibles beaucoup plus complètes que par le passé.

### 2.2.3 *Dégroupement des services*

20. Au moins en partie à cause de l'attention croissante portée aux tarifs et de la diffusion de plus en plus large des connaissances sur la nature des services juridiques, les professionnels du droit font en sorte de rendre leurs offres de prestations plus modulaires et transparentes et les scindent en plusieurs composantes. En d'autres termes, le modèle de prestation de services dit de la « boîte noire », dans lequel le client en sait relativement peu sur les tâches et les efforts requis pour fournir un service déterminé, est en train de se fissurer (Spangler, 2011). Ainsi, selon ce qu'ont pu observer McGinnis et Pearce (McGinnis and Pearce, 2014), les clients prennent progressivement conscience que toutes les tâches actuellement effectuées par les avocats ne requièrent pas l'application du jugement professionnel ; par conséquent, ces tâches pourraient être exécutées de façon plus standardisée et, par exemple, être externalisées ou confiées à des paraprofessionnels (par les clients directement ou par les avocats pour le compte des clients). Cela pourrait modifier radicalement les modèles économiques traditionnels, qui voient les associés juniors facturer des sommes considérables pour le travail de routine qu'ils effectuent afin de compléter les revenus des associés seniors. Les prestataires à bas coût, y compris les membres des professions parajuridiques ou, lorsque c'est possible, les prestataires qui ne sont pas des professionnels du droit, commencent à prendre en charge les tâches les moins spécialisées (autrement dit, les tâches standardisées) tandis que les prestataires à coût plus élevé fournissent des services plus spécialisés (Christensen *et al.*, 2013), contribuant à une distinction de plus en plus nette entre les services de défense et de conseil et les services juridiques de routine. Selon les résultats d'une enquête américaine récente, un quart environ des cabinets juridiques (et pas moins de 36 % des cabinets comptant au moins 250 avocats) externalisent les fonctions non juridiques (Altman Weil, 2015). La même enquête fait apparaître que 52 % des déclarants (contre 12 % en 2009) s'attendent à ce que l'externalisation devienne une tendance permanente à l'avenir. Le dégroupement des services offre un pouvoir de contrôle et une liberté de choix accrus aux consommateurs qui utilisent des services juridiques pouvant être scindés en une série de tâches.

21. Plusieurs entreprises commencent à proposer des services aux cabinets juridiques pressés par leurs clients d'externaliser certaines activités et de contenir les coûts. CPA Global<sup>15</sup> assiste les cabinets juridiques sur les questions de propriété intellectuelle, notamment en préparant la documentation et en gérant les renouvellements de brevets. Integreon, UnitedLex et Pangea3 (acquis par Reuters)<sup>16</sup> fournissent un soutien juridique externalisé dans des domaines tels que l'étude documentaire, la procédure de *discovery* électronique, les travaux de diligence raisonnable, la gestion des contrats, les recherches juridiques et les services liés à la conformité dans le cadre de leurs activités plus générales de soutien aux entreprises et de conseil. Plusieurs cabinets spécialisés ont également vu le jour ; c'est le cas de Novus Law<sup>17</sup>, qui organise et examine les pièces de dossier se rapportant à des procédures judiciaires, des enquêtes ou d'autres affaires complexes.

22. En parallèle avec le dégroupement des services, la façon dont les professionnels du droit, et plus particulièrement les avocats, facturent leurs services évolue. Les cabinets d'avocats commencent à adopter la facturation au forfait – par opposition à la facturation horaire – pour leurs prestations, en particulier les prestations standardisées (Rose, 2013). Ce système permet aux clients de comparer les tarifs des différents prestataires plus facilement et intensifie la concurrence par les prix.

23. À mesure que la pratique du dégroupement des services se généralise parmi les cabinets traditionnels, les prestataires à bas coût, les paraprofessionnels et les non-professionnels offrant des services en ligne, une tendance parallèle se dessine peu à peu : l'effacement des lignes de démarcation entre les différentes catégories de professionnels. Comme cela a été noté plus haut, certains cabinets sous-traitants qui proposent une gamme de prestations étendue commencent à fournir des services d'appui judiciaire qui relevaient autrefois de la compétence exclusive des cabinets juridiques. Certains prédisent que la concurrence sera à l'avenir plus rude pour les prestataires de services juridiques que pour d'autres professionnels, y compris les conseils fiscaux, les comptables et les consultants en gestion, particulièrement en ce qui concerne les services dont la fourniture par des professionnels du droit agréés n'est pas exigée par la loi (voir par exemple Susskind and Susskind, 2015). De ce fait, les marchés des services juridiques pourraient être redéfinis sur la base des besoins des consommateurs et non plus de la structure de la profession juridique. Si l'on prend l'exemple d'une personne qui envisage d'acheter un nouveau logement, les services innovants tout-en-un pourraient déstabiliser les marchés existants, qui obligent l'acquéreur à se mettre en quête d'un avocat, d'un agent immobilier et d'autres prestataires séparément. Ces lignes de démarcation sont remises en question par les professionnels du droit eux-mêmes, puisque certains d'entre eux s'emploient à diversifier leur offre de services par exemple en faisant l'acquisition d'une licence d'agent immobilier.

#### 2.2.4 Automatisation

24. À mesure que le processus de dégroupement des services avance, de nouveaux prestataires non agréés offrent un éventail de plus en plus large d'innovations technologiques aux consommateurs de services juridiques. L'automatisation représente une innovation de rupture majeure pour les cabinets juridiques traditionnels et pourrait concerner de plus en plus de services, au-delà de ceux pour lesquels elle joue déjà un rôle important (tels que l'étude documentaire). Un article du *New York Times* intitulé « Armies of Expensive Lawyers, Replaced by Cheaper Software » (Markoff, 2011) décrit clairement les résultats auxquels, selon certains, cette tendance devrait conduire.

25. L'automatisation numérique commence à prendre pied sur les marchés des services numériques pour des raisons qui ne se limitent pas au coût. Premièrement, les plateformes numériques sont faciles à adapter, que la prestation soit un produit standard (par un exemple un testament *pro forma*) ou un service personnalisé élaboré à travers une série d'interactions avec le client. McGinnis et Pearce observent que les ordinateurs sont capables d'automatiser la préparation de la documentation juridique, y compris de personnaliser les documents en prenant en compte les décisions des tribunaux concernant des dispositions contractuelles particulières et en identifiant l'impact de ces dispositions sur l'issue d'une action en justice (2014).

26. Par ailleurs, des observateurs constatent que les systèmes automatisés peuvent, dans certains cas, être plus performants que des professionnels. Par exemple, une opération de recherche de documents pertinents au sein de vastes bases de données peut être moins sujette aux erreurs si elle est effectuée de manière automatisée. À vrai dire, cette fiabilité accrue est une condition nécessaire de la croissance des systèmes automatisés sur certains segments du marché tels que les litiges commerciaux complexes, dans la mesure où les clients choisiraient de payer plus cher un service traditionnel s'il y avait ne serait-ce qu'une chance que la qualité de cette prestation soit supérieure à celle d'un service automatisé (McGinnis and Pearce, 2014).

27. Les technologies numériques d'étude documentaire existent depuis déjà quelques temps mais se limitent généralement à la recherche par mots clés. Cela signifie qu'elles ne sont pas en mesure de repérer les documents qui traitent de concepts ou d'idées similaires, mais sans contenir le terme ou la formule exacts saisis dans la recherche. Dans leur projet d'étude, Remus et Levy (Remus and Levy, 2015) font valoir que le potentiel d'automatisation des activités d'étude documentaire est limité lorsque les documents ne peuvent pas être regroupés facilement en catégories spécifiques. McGinnis et Pearce (McGinnis and Pearce, 2014) notent cependant que les développeurs de technologies d'étude documentaire automatisée ont commencé à perfectionner le processus de recherche par mot clé en se servant du codage prédictif pour construire des algorithmes permettant d'identifier les documents pertinents. Ces applications ont été approuvées par certains tribunaux américains et le ministère de la Justice des États-Unis dans le cadre d'enquêtes relevant de la législation antitrust. Les algorithmes peuvent laisser passer des documents importants entre les mailles du filet, mais comme le font remarquer les auteurs, ce risque existe également lorsque ce sont des opérateurs humains qui sont chargés d'identifier les documents pertinents au sein d'une vaste base de données. Selon McGinnis et Pearce, d'autres activités pourraient se prêter à ce type d'automatisation, notamment la recherche juridique, qui tirerait profit des algorithmes de recherche contextuelle du type de ceux mis au point pour l'étude documentaire. L'automatisation pourrait également améliorer les performances des services de révision des contrats : Kira Systems offre des services de révision des contrats fondés sur le « machine learning », une forme d'intelligence artificielle.<sup>18</sup>

28. Certains services automatisés comportent également des fonctionnalités entièrement nouvelles. Docket Alarm<sup>19</sup> procède à des analyses prédictives fondées sur les technologies des mégadonnées pour évaluer la probabilité d'issue favorable d'une procédure judiciaire. Comme le font observer McGinnis et Pearce (McGinnis and Pearce, 2014), les avocats sont souvent amenés à estimer ces probabilités de façon informelle pour leurs clients, mais les nouvelles innovations analytiques leur permettent d'effectuer des prédictions de façon systématique et exhaustive.

29. Désormais concurrencés par des systèmes automatisés moins coûteux, facilement adaptables, plus performants que les professionnels humains et dotés de nouvelles fonctionnalités, les prestataires de services juridiques actuels sont forcés de trouver de nouvelles solutions pour maintenir leurs parts de marché et leur chiffre d'affaires. Certains cabinets de conseil ont choisi de tirer parti des avantages que procure l'automatisation en termes d'amélioration de la productivité et de laisser les professionnels se focaliser sur les activités génératrices de valeur ajoutée (voir par exemple Chui *et al.*, 2015).

#### **Box 1. Prédilection des professions juridiques à l'automatisation**

Il existe un vaste débat autour de la probabilité que le travail des professions juridiques soit un jour automatisé. De nombreux observateurs prédisent un avenir sombre aux professions juridiques, anticipant une « grande rupture » (McGinnis and Pearce, 2015) et un déclin rapide de la structure actuelle du secteur des services juridiques (Susskind and Susskind, 2015), qui verra les modèles économiques traditionnels vidés de leur contenu sous l'effet de l'automatisation.

Dans leur projet d'étude, Remus et Levy (Remus and Levy, 2015) évaluent la validité de ces prédictions en analysant l'impact de l'informatisation des cabinets juridiques sur l'emploi. Plus spécifiquement, ils ne relèvent aucun impact significatif sur l'emploi, sauf pour les tâches d'étude documentaire. Les auteurs examinent également les risques associés aux services juridiques automatisés, par exemple l'incapacité des outils de préparation de la documentation *pro forma* d'anticiper les aléas ou leur tendance à ne pas prendre en considération les situations non standard. Leur conclusion est la suivante : même si l'on peut s'attendre à ce que l'automatisation amène des changements importants dans la façon de travailler des prestataires de services juridiques, ce processus n'aura pas d'impact sur le cœur de la demande d'avocats. Selon les auteurs, il ne faut pas perdre de vue que les avocats continueront à fournir de nombreux services en personne, comme par exemple plaider au pénal devant un jury. Plus généralement, ils considèrent que la nature « non structurée » des interactions qui s'opèrent dans le cadre de la fourniture d'un service juridique crée une complexité peu compatible avec l'automatisation. De leur point de vue, l'automatisation ne sera utile que dans les environnements très structurés (ils citent l'exemple de la préparation automatisée des comptes rendus de matchs de baseball, rendue

possible par la nature très structurée de ce sport).

L'avis de Remus et Levy tranche avec celui d'autres observateurs du marché des services juridiques. Pour McGinnis et Pearce (McGinnis and Pearce, 2014) par exemple, la prédiction de l'issue des dossiers pourrait entraîner une diminution du nombre de procès et les changements apportés au travail des avocats pourraient conduire à une réduction de leur volume d'affaires. Ainsi, l'automatisation obligera les juristes à se concentrer sur les aspects des procès liés à la présentation et à la rédaction, par opposition à la recherche documentaire. Pour leur part, Susskind et Susskind (Susskind and Susskind, 2015) estiment qu'il est risqué de vouloir prédire le caractère automatisable des activités sur la base des technologies disponibles actuellement. En effet, ce n'est pas parce qu'une activité n'est pas standard aujourd'hui qu'elle ne le deviendra pas et ne pourra pas être automatisée un jour.

#### **Questions aux délégués concernant les innovations de rupture récentes dans le secteur juridique**

1. Quelles innovations le secteur des services juridique a-t-il vu apparaître récemment dans votre juridiction ?
2. Y a-t-il dans votre juridiction des facteurs qui encouragent ou découragent les innovations dans les services juridiques, notamment les innovations décrites précédemment (par exemple le système juridique de votre juridiction, la réglementation, l'absence de demande) ?
3. Avez-vous observé l'apparition de solutions automatisées en complément des modèles traditionnels de prestation des services juridiques ?
  - a. Dans votre juridiction, les innovations de rupture dans les services juridiques se concentrent-elles sur des professions juridiques ou des domaines du droit spécifiques ?
  - b. Les offres de services automatisés sont-elles ciblées sur des types d'activité particuliers ? Y a-t-il des signes indiquant qu'elles pourraient s'étendre à d'autres activités liées aux services juridiques ?
  - c. Le système juridique, le cadre réglementaire ou la jurisprudence récente dans votre juridiction comportent-ils des caractéristiques qui limitent l'utilisation des services juridiques automatisés ?
  - d. Des conditions s'appliquent-elles à l'utilisation des services juridiques automatisés dans votre juridiction ou des propositions ont-elles été formulées dans ce sens (par exemple, nécessité pour les services automatisés d'être conçus ou administrés sous la supervision d'un avocat) ?
4. Comment les organismes de réglementation des professions juridiques et les autorités publiques ont-ils réagi à ces innovations ?
5. Les réglementations professionnelles des services juridiques ont-elles été modifiées au cours des dernières années dans votre juridiction ?

### **3. Le rôle des autorités de la concurrence sur les marchés des services juridiques ayant connu des innovations de rupture**

30. Il ne fait aucun doute que l'innovation amène des changements considérables dans le secteur des services juridiques. Jusqu'à présent, ce marché n'était pas dans le viseur des autorités de la concurrence : il compte peu d'entreprises en position dominante (voire aucune) et jusqu'à une période récente, les fusions internationales dans le secteur étaient assez rares (Weaver, 2007 ; Solicitors Regulation Authority, 2014). Les autorités de la concurrence devront suivre attentivement tout renforcement de la concentration sectorielle et les risques de comportements anticoncurrentiels de la part des organismes d'autorégulation. Plus important encore, les autorités auront un rôle crucial à jouer pour encourager la révision des réglementations obsolètes, en contribuant à l'établissement de relations productives entre les porteurs d'innovations de rupture, les décideurs et les organismes de réglementation professionnels.

### 3.1 *Consolidation du secteur des services juridiques*

31. Premièrement, les pressions financières exercées sur les cabinets juridiques par l'arrivée de prestataires à bas coût pourraient entraîner un processus de consolidation dans le secteur des services juridiques. Les cabinets juridiques et autres sociétés de services juridiques (telles que les sociétés de *conveyance*) connaissent actuellement une vague de fusions et acquisitions, notamment des fusions internationales visant à étendre la présence sur le marché des intervenants et à générer des gains d'efficacité (voir par exemple Altman Weil, 2015 ; Fortado, 2015 ; Solicitors Regulation Authority, 2014). Cette tendance marque une rupture avec la tradition de fragmentation des services juridiques et est en train de s'accélérer, les grands cabinets considérant ces acquisitions comme une stratégie utile pour accroître leur volume de recettes dans un contexte de marché difficile. On pourrait donc à l'avenir assister à l'émergence d'entreprises en position dominante ou à des fusions qui soulèveront des problèmes de concurrence. Certains aspects de la réglementation des services juridiques pourraient malgré tout constituer des obstacles structurels à la concentration ; c'est le cas par exemple de l'obligation pour les cabinets juridiques d'éviter les conflits d'intérêt (afin qu'un cabinet ne puisse pas représenter des clients aux intérêts antagonistes).

### 3.2 *Le comportement anticoncurrentiel des organismes de réglementation professionnels*

32. Deuxièmement, la possibilité existe que les acteurs en place n'adoptent un comportement anticoncurrentiel pour empêcher les nouveaux arrivants innovants d'accéder à leurs marchés. Les organisations juridiques professionnelles pourraient chercher à protéger la structure de marché et le modèle économique traditionnels du secteur des services juridiques en agissant d'une manière qui outrepassent les limites de leur mandat réglementaire. Ainsi, les organismes d'agrément pourraient user de leur pouvoir réglementaire pour protéger les acteurs en place ou les services faisant l'objet d'un droit exclusif, tels que les plateformes numériques, contre la concurrence. D'autres problèmes peuvent se poser lorsque les organismes d'autorégulation encouragent les professionnels à lier ou grouper leurs offres de services de manière à protéger les revenus qu'ils tirent de leurs services auxiliaires (non réglementés).

33. Quelques occurrences de ces problèmes ont pu être observées sur les marchés des services professionnels. En Italie, l'autorité nationale de la concurrence a infligé une amende au Conseil national des barreaux, qui avait tenté d'imposer des seuils d'honoraires alors que ces seuils avaient été supprimés par voie législative. Le Conseil avait également condamné l'utilisation par les professionnels du droit de la plateforme en ligne discount AmicaCard dans l'exercice de leurs prestations (Szolnoki, 2014). L'encadré ci-dessous décrit la décision prise par la Cour de justice européenne en 2002 concernant l'application de la législation antitrust aux associations de barreaux.

#### **Box 2. Les décisions de la Cour de justice européenne dans l'affaire *Wouters***

Cette affaire (*Wouters contre Algemene Raad van de Nederlandse Orde van Advocaten*, Affaire C-309/99, 19 février 2002) concernait une contestation des règlements établis par l'Ordre néerlandais des avocats (*Nederlandse Orde van Advocaten*), qui interdisait aux avocats d'entrer dans une collaboration avec des représentants d'autres disciplines. Cette contestation a été engagée par deux avocats qui travaillaient pour des cabinets comptables. La Cour a considéré que les membres de l'Ordre des avocats étaient des « entreprises » et donc que l'ordre pouvait être considéré comme une « association d'entreprises ». Elle est donc parvenue à la conclusion qu'un règlement portant sur la collaboration entre des membres de l'Ordre des avocats et des membres d'autres professions libérales était une « décision adoptée par une association d'entreprises » et qu'elle relevait à ce titre du droit de la concurrence. De plus, la Cour a estimé que les règlements en question pouvaient constituer une infraction au droit de la concurrence et étaient susceptibles d'affecter le commerce entre États membres.

La Cour a néanmoins maintenu les règlements, reconnaissant que dans certains cas, des objectifs non liés

à la concurrence peuvent être mis en balance avec les restrictions de concurrence (et que les premiers peuvent primer sur les secondes). Plus spécifiquement, la Cour est arrivée à la conclusion qu'il n'y a pas d'infraction si le règlement en question « ... a dès lors pu être raisonnablement considéré comme nécessaire pour garantir le bon exercice de la profession d'avocat, telle qu'elle est organisée dans l'État membre concerné » (par. 107). Comme le fait observer Terry (2009),

*« L'avis Wouters a donné raison aux barreaux non seulement sur la question de savoir si un règlement restrictif était nécessaire, mais aussi sur la question de la proportionnalité et sur l'opportunité qu'il y aurait eu de formuler le règlement restrictif de façon plus étroite. De fait, bien que l'avocat général ait recommandé le contraire, la Cour s'est entièrement ralliée à l'analyse produite par l'Ordre néerlandais des avocats concernant cette question de proportionnalité, déclarant que « l'Ordre néerlandais des avocats est en droit de considérer que les objectifs poursuivis par le règlement de 1993 ne peuvent pas... être atteints par des moyens moins restrictifs. » »*

Malgré cette issue, la décision Wouters a été citée en référence dans des décisions portant sur le comportement anticoncurrentiel des associations de barreaux. Par exemple, l'autorité hongroise de la concurrence a infligé une amende à l'Association hongroise des barreaux au motif qu'elle avait restreint la concurrence en adoptant des règlements en matière de publicité et de conception des sites Web d'avocats (GVH, 2004).

Le jour même de la décision Wouters, la Cour a publié sa décision sur l'affaire Arduino (Arduino, affaire C-35/99, 19 février 2002), qui concluait que le barème appliqué par l'Ordre italien des avocats pour certains coûts ne constituait pas une violation du Traité CE, étant donné que ce barème était soumis à l'approbation du ministre ainsi qu'à l'avis de deux organes publics.

### 3.3 Possibilités de plaider

34. Même s'il existe une possibilité que les organismes d'autorégulation se livrent à des comportements anticoncurrentiels en sortant du cadre de leur mandat réglementaire, ce sont sans doute les cadres réglementaires actuels qui constituent l'obstacle le plus important à l'innovation sur le marché des services juridiques et à la concrétisation de ses avantages. Par conséquent, pour les autorités de la concurrence compétentes en matière de services juridiques, le défi numéro un est peut-être celui des actions de plaider à mener, en particulier en faveur de l'adoption de réglementations professionnelles proconcurrentielles qui reflètent les réalités du marché. Ces actions impliquent notamment de promouvoir l'ouverture des marchés qui ne sont pas encore accessibles aux porteurs d'innovations de rupture.

35. La réaction des professions juridiques aux innovations récentes – dont certaines, il est vrai, sont encore balbutiantes – a été plutôt contenue. Il est possible que les entreprises en place sous-estiment la nature disruptive des innovations qui apparaissent sur les marchés ainsi que le rythme auquel elles se développent (voir par exemple Momeni and Rost, 2016). Néanmoins, on trouve de nombreux articles, rédigés par des avocats ou des associations juridiques<sup>20</sup>, qui mettent les consommateurs en garde contre les dangers des solutions juridiques « faites maison » (par le client). Certains organismes d'autorégulation des professions juridiques ont commencé à prendre des mesures à l'encontre des nouveaux prestataires de services disruptifs, comme le montre la section 0 ci-dessous. On imagine sans peine que les organisations professionnelles juridiques pourraient chercher à maintenir le *statu quo* ou à promouvoir un système modifié qui épargnerait les modèles économiques traditionnels. Les autorités publiques auront donc la tâche difficile de mettre en balance toute une série de préoccupations allant de la protection des consommateurs à l'équité réglementaire (par exemple, les nouveaux arrivants disruptifs livrent-ils une concurrence loyale s'ils évitent les cadres réglementaires existants ?), dans un environnement qui pourrait s'avérer conflictuel. Cette tâche sera rendue encore plus ardue par le fait que les réglementations et les problèmes qu'elles visent à corriger peuvent varier selon les professions et les disciplines du droit.

36. Les autorités de la concurrence ont un rôle à jouer dans cette mise en balance, en veillant à ce que les effets positifs des innovations de rupture soient reconnus. Au nombre de ces effets figurent l'amélioration de l'accessibilité de certains services juridiques jusqu'alors inabordables, des gains de productivité et peut-être même l'atténuation de défaillances de marché que la réglementation était censée corriger. Il faudra également prendre en compte les problèmes de protection du consommateur, qui pourraient persister malgré l'innovation et engendrer des préoccupations nouvelles.

37. L'un des outils dont disposent les autorités de la concurrence pour mener des actions de plaidoyer en lien avec les marchés des services juridiques est la conduite d'études de marché (comme l'étude sur les marchés des services juridiques que prépare actuellement la Competition and Markets Authority du Royaume-Uni<sup>21</sup>). En outre, les autorités peuvent encourager les organismes de réglementation ou les services gouvernementaux compétents à évaluer l'impact des réglementations sur la concurrence dans le secteur des services juridiques. Le Manuel de l'OCDE pour l'évaluation de la concurrence (OECD, 2011) propose des outils pour déterminer la mesure dans laquelle la réglementation professionnelle des services juridiques affecte la concurrence et s'il existe d'autres approches réglementaires qui auraient moins d'incidences sur la concurrence. Plus particulièrement, le Manuel propose des listes de référence permettant de déterminer dans quelle mesure les réglementations affectent la concurrence en (i) limitant le nombre ou l'éventail des fournisseurs, (ii) en limitant la capacité de concurrence des fournisseurs, (iii) en réduisant l'incitation des fournisseurs à se livrer concurrence et (iv) en limitant les choix et l'information des clients. Le Manuel décrit ensuite une méthode pour mener une évaluation plus approfondie (semblable, par sa portée, aux analyses d'impact de la réglementation) des réglementations dont les listes de référence ont mis en évidence qu'elles limitaient excessivement l'activité sur les marchés, et identifier des solutions réglementaires moins restrictives.<sup>22</sup>

38. Les autorités de la concurrence peuvent également jouer un rôle de médiation en facilitant les interactions entre les porteurs d'innovations de rupture et les autorités publiques et organismes de réglementation, comme le propose par exemple John Fingleton, ancien Directeur général de l'Office of Fair Trading du Royaume-Uni (Fingleton, 2013). Lorsque les professions juridiques sont autoréglementées, et compte tenu des conflits d'intérêt qui peuvent s'en suivre, il peut être nécessaire que ces interactions soient gérées directement avec les services gouvernementaux compétents.

39. Pour nourrir les futurs efforts de plaidoyer réglementaire, les sections qui suivent offrent un point de départ aux autorités de la concurrence qui examinent les innovations récentes dans les services juridiques. Elles commencent par récapituler brièvement les motifs des réglementations des professions juridiques et la portée de ces réglementations. Puis elles analysent l'impact des innovations récentes sur les motifs et la conception des réglementations actuelles.

**Questions aux délégués concernant les interventions récentes des autorités de la concurrence sur les marchés des services juridiques**

6. Les marchés des services juridiques de votre juridiction ont-ils connu des problèmes de mise en application, en particulier des problèmes de comportements anticoncurrentiels concernant de nouveaux arrivants potentiels ? Comment votre autorité est-elle intervenue ?
7. Votre autorité a-t-elle réalisé ou lancé une étude de marché (ou des analyses de nature plus préliminaire) sur les marchés des services juridiques ? Quelle était/est la portée de cette étude ? Quels ont été/sont ses résultats ? Cela a-t-il conduit à des changements ?
8. Votre autorité s'est-elle associée à des initiatives récentes visant à modifier les réglementations professionnelles des professions juridiques ?

#### 4. Réglementation des services juridiques

40. L'environnement dans lequel les innovations décrites ci-dessus sont en train de s'implanter est fortement réglementé. Pour examiner l'impact de ces innovations sur les cadres réglementaires, nous proposons dans un premier temps de récapituler brièvement les motifs et la portée des réglementations des professions juridiques.

41. En vertu de ces réglementations, les professions juridiques, et en particulier les avocats et les notaires, à l'exclusion de tous autres prestataires potentiels non agréés, jouissent d'un droit d'exclusivité sur la fourniture de leurs services. En contrepartie, les professionnels du droit doivent se soumettre à un certain nombre de réglementations concernant leur entrée dans la profession, leur formation et leur conduite, entre autres critères. Ces dispositions sont motivées par plusieurs objectifs, recensés ci-dessous.

##### 4.1 *Motifs des réglementations des services juridiques*<sup>23</sup>

42. Les réglementations des professions juridiques trouvent l'une de leurs principales raisons d'être dans les défaillances de marché qui caractérisent le secteur des services juridiques. Ces défaillances sont dues à l'asymétrie d'information et aux externalités qui, si elles ne sont pas corrigées, peuvent être source d'inefficience sur le marché. Certains aspects des réglementations actuelles s'expliquent aussi par d'autres objectifs de politique.

##### 4.1.1 *Asymétrie d'information*

43. Sur les marchés des services juridiques, il y a asymétrie d'information lorsque les consommateurs ne sont pas en mesure d'évaluer la qualité des services qu'ils achètent. Beaucoup de services fournis par les professionnels du droit peuvent être assimilés à des « produits d'expérience », dont le consommateur ne peut connaître la qualité qu'après avoir acheté le produit. Par exemple, une personne qui cherche un avocat pour la représenter dans une action en justice ne peut en général pleinement évaluer les compétences du professionnel qu'après l'avoir vu plaider au tribunal (et encore, l'issue d'une affaire n'est pas toujours révélatrice des compétences d'un avocat). D'autres services juridiques peuvent être considérés comme des « produits de confiance » – des produits dont la qualité ne peut jamais être observée. Lorsqu'un avocat rédige un contrat ou qu'un notaire finalise une transaction immobilière, des erreurs ou des omissions peuvent être commises et compromettre la validité du document ou du service. Ces erreurs ou omissions peuvent ne jamais être découvertes – ou ne l'être qu'au moment où le contrat sera éventuellement contesté et où il sera trop tard pour les corriger.

44. N'étant pas en mesure d'évaluer avec certitude la qualité des services juridiques qu'ils achètent, les consommateurs peuvent essayer d'identifier d'autres indicateurs de qualité. Cette approche peut entraîner un phénomène d'antisélection si les professionnels sont sélectionnés pour des raisons qui ne sont pas liées – ou qui sont liées négativement – à la qualité. Par exemple, les consommateurs peuvent penser qu'un professionnel qui pratique des tarifs plus élevés offre des services de meilleure qualité que ses confrères meilleur marché, même si ce n'est pas vrai. De ce fait, ces consommateurs paieront peut-être trop cher pour un service qu'ils pourraient se procurer dans des conditions de qualité équivalentes (ou supérieures) et à un prix plus bas, situation qui reflète un fonctionnement inefficent du marché.

45. L'asymétrie d'information est à l'origine d'un autre phénomène : l'aléa moral. Les consommateurs s'en remettent aux professionnels du droit pour déterminer la nature et la portée exactes des services que requiert leur situation particulière. Cette relation entraîne un problème « d'agence » – c'est-à-dire la possibilité que le professionnel agisse à l'encontre de l'intérêt de son client si leurs intérêts respectifs divergent. Sur les marchés juridiques, par exemple, il existe un risque de demande induite par les fournisseurs, les professionnels pouvant proposer à leurs clients des services dont ils n'ont pas besoin. Pour

les clients qui n'ont pas de connaissances en droit, ces comportements peuvent être difficiles à repérer. Il est à noter que la probabilité de tels comportements varie dans une mesure considérable en fonction des clients et des services sollicités. Une entreprise très structurée qui dispose de conseillers juridiques est moins susceptible d'acquiescer des frais inutiles qu'un particulier. Et les services notariaux très standardisés sont moins exposés aux problèmes d'agence que les domaines techniques et litigieux du droit spécialisé.

#### 4.1.2 *Externalités*

46. Les externalités associées aux services juridiques peuvent également être sources d'inefficience sur le marché. Des externalités négatives surviennent lorsque la fourniture de services juridiques est de qualité inférieure au niveau optimal et que cela pénalise des personnes extérieures à la relation entre le professionnel et son client. Par exemple, un avocat qui connaît mal les procédures judiciaires peut amoindrir la productivité d'un tribunal et, de ce fait, imposer des coûts en temps et en ressources au juge, au personnel du tribunal et à d'autres intervenants. En outre, si les arguments présentés devant un tribunal sont de mauvaise qualité, la décision du magistrat risque de ne pas refléter la réalité sous-jacente de l'affaire. Inversement, des services juridiques de qualité élevée peuvent générer des externalités positives, y compris une réduction de la charge de travail des juges et une sécurité juridique plus grande pour les parties concernées par une affaire.

#### 4.1.3 *Autres objectifs de politique publique*

47. Plusieurs autres objectifs de politique publique ont conduit à la mise en place de réglementations qui ne sont pas spécifiquement liées aux défaillances de marché dans le secteur des services juridiques. Certaines réglementations poursuivent des objectifs d'équité et visent à garantir que les habitants de toutes les régions d'une juridiction puissent accéder à des services juridiques d'un certain niveau de qualité et à un certain prix. C'est au nom de ces objectifs que certains pays ont pris des mesures pour garantir aux notaires un certain niveau de revenu afin de les encourager à s'installer dans des zones peu peuplées. Outre la volonté de préserver le service régional, les autorités peuvent poursuivre d'autres objectifs à travers la réglementation : assurer aux personnes à faible revenu l'accès aux services juridiques et garantir certains principes juridiques fondamentaux, tels que le respect du secret professionnel liant l'avocat à son client. Ces objectifs ont conduit à l'adoption de réglementations qui imposent aux professionnels du droit de respecter certains critères préalables pour pouvoir proposer des services juridiques, comme le décrivent les paragraphes ci-dessous.

## 4.2 *Portée des réglementations des services juridiques*<sup>24</sup>

48. À l'heure actuelle, les marchés des services juridiques sont couverts par un ensemble de réglementations qui codifient le « grand contrat » (pour reprendre les termes de Susskind and Susskind, 2015) entre les professionnels du droit et la société. D'un côté, les avocats et les notaires ont le droit exclusif de fournir certains services définis. Cette exclusivité est généralement appliquée au travers de la reconnaissance des services fournis par les autorités gouvernementales (par exemple, certains documents doivent obligatoirement être notariés) et de l'interdiction légale de fournir ces services sans agrément (par exemple, des poursuites peuvent être intentées à l'encontre des personnes accusées de pratique non autorisée du droit).

49. En échange de ce droit exclusif de fournir des services juridiques, les professionnels doivent se conformer aux réglementations visant à corriger les défaillances de marché et à réaliser d'autres objectifs, notamment :

- **les restrictions qualitatives à l'entrée**, qui subordonnent l'exercice des professions juridiques à un certain nombre de conditions préalables relatives aux études effectuées, à l'expérience

professionnelle, aux examens obtenus et aux caractéristiques personnelles (citoyenneté, compétences linguistiques et absence de condamnations pénales ou civiles). Ces réglementations, parfois appelées « normes d'intrant », s'appliquent aux avocats et aux notaires et traduisent une volonté de corriger les asymétries d'information et les externalités. Elles complètent les recours prévus par les lois applicables en matière de responsabilité, qui ne sont pas suffisantes pour protéger tous les consommateurs de services juridiques (particulièrement les services qui présentent les caractéristiques de produits de confiance). S'il est fait appel aux restrictions qualitatives à l'entrée pour corriger les défaillances de marché, c'est parce que d'autres types d'instrument tels que les normes de qualité minimales et les règlements relatifs à l'information du consommateur peuvent être difficiles à mettre en œuvre en raison de la diversité et des exigences spécifiques des services juridiques. En fait, ces restrictions visent davantage à empêcher les prestataires de faible qualité d'accéder au marché qu'à définir les caractéristiques des services qu'ils doivent produire.

- **Les restrictions quantitatives à l'entrée** ont pour but d'assurer la disponibilité des services, en particulier dans les régions reculées, en garantissant aux prestataires un certain niveau de rentabilité, obtenu par des restrictions à la concurrence. Ces restrictions s'appliquent à la profession notariale dans plusieurs pays. Néanmoins, il y a débat quant à savoir si le même objectif ne pourrait pas être atteint avec des mesures moins restrictives, étant donné que ces restrictions limitent l'offre, poussent les prix à la hausse et peuvent engendrer des monopoles locaux.
- **Les restrictions sur les tarifs** ont été instituées dans les professions juridiques pour lutter contre l'antisélection sur la base des prix et prévenir l'aléa moral, tout en soulageant les consommateurs d'une partie du processus de négociation. Selon la théorie économique, les restrictions sur les prix ont un effet anticoncurrentiel, qui peut être exacerbé par les restrictions à l'entrée (voir OECD 2007). Spécifiquement, les restrictions sur les tarifs peuvent exercer un effet négatif sur l'efficacité du marché en réduisant les incitations à innover et à abaisser les coûts. De plus les tarifs minimums ne sont pas toujours respectés par tous les participants du marché et peuvent être difficiles à faire appliquer. Enfin, il est permis de se demander si ces restrictions sont proportionnées aux problèmes qu'elles entendent corriger.
- **Les restrictions en matière de publicité** ont été introduites sur certains marchés de services juridiques pour éviter que les décisions des consommateurs ne soient faussées par les asymétries d'information et pour réduire les coûts des prestataires de services. Cependant, la publicité peut améliorer l'information du consommateur et réduire les coûts de recherche. Comme le fait observer l'OCDE (OECD, 2007), il n'existe pas d'arguments recevables qui justifient d'interdire la publicité sincère, et la publicité n'aggrave pas nécessairement l'antisélection. De plus, des études ont montré que les restrictions en matière de publicité font augmenter les prix (voir OECD 2007).
- **Les restrictions en matière d'association, de propriété et de gestion** sont des mesures qui interdisent l'association entre représentants de disciplines juridiques différentes (par exemple les *solicitors* (avoués) et les *barristers* (avocats) au Royaume-Uni) ou qui restreignent la propriété et la gestion des cabinets juridiques par des personnes qui ne sont pas des avocats.
- **Des obligations d'aide juridique** sont généralement imposées aux avocats afin que les personnes à faible revenu puissent bénéficier de services juridiques auxquels elles n'auraient pas accès en d'autres circonstances. Les avocats sont rémunérés pour ce service, mais moins qu'ils ne le seraient s'ils travaillaient pour d'autres clients.

50. La mise en application et, dans une certaine mesure, l'élaboration de ces réglementations qui s'appliquent aux avocats et aux notaires relèvent généralement de la compétence des organismes professionnels d'autoréglementation, qui sont reconnus par la législation. Cette approche reflète le point de vue selon lequel les membres d'une profession sont mieux informés et donc mieux placés que le profane pour faire appliquer certaines réglementations professionnelles. D'un autre côté, certains observateurs font valoir que l'autoréglementation n'est pas le mécanisme de reddition de compte le plus rigoureux et qu'elle peut créer des obstacles à l'entrée dommageables et favoriser l'extraction de rentes (OECD, 2007).

51. Le lecteur est en droit de penser qu'il existe un décalage entre la portée de ces réglementations et leurs motivations fondamentales, décrites ci-dessus. Par exemple, il n'est pas certain que les restrictions en matière de publicité parviennent à corriger les asymétries d'information (ou tout autre objectif plus général). Comme l'expliquent les sections qui suivent, les innovations récentes dans les services juridiques mettent ces décalages clairement en évidence et devraient pousser les décideurs à se demander s'il ne faudrait pas modifier les cadres réglementaires actuels pour les adapter aux nouvelles réalités. Dans un premier temps, nous passerons brièvement en revue les réformes entreprises par quelques gouvernements pour moderniser la réglementation des professions juridiques.

#### 4.3 *Changements réglementaires récents*

52. Des réformes réglementaires limitées ont été mise en œuvre dans certaines juridictions. En France, la Loi n° 2015-990 pour la croissance, l'activité et l'égalité des chances économiques, mieux connue sous le nom de « loi Macron », prévoit un certain nombre de réformes des professions juridiques. Ces réformes stimulent la concurrence sans compromettre, semble-t-il, les protections liées aux défaillances de marché ; elles comprennent (i) la suppression des restrictions qui empêchent les avocats inscrits au barreau d'une région de plaider devant certains tribunaux d'une autre région, et (ii) la possibilité pour les avocats de s'associer ou de constituer une société avec des membres de barreaux de l'Union européenne ou de Suisse (Conseil national des barreaux, 2015). S'agissant de la profession notariale en France, les réformes sont conformes à certaines recommandations de l'autorité française de la concurrence. Plus spécifiquement, les ministres de la Justice et de l'Économie pourront ouvrir certains régions à l'entrée de nouveaux notaires tout en conservant la possibilité de bloquer les nouvelles entrées dans les régions où elles risqueraient de nuire à l'activité de la profession et par suite d'amoindrir la qualité des services (Autorité de la concurrence, 2014: 17-18). La loi stipule en outre que l'autorité de la concurrence doit être consultée au sujet de la détermination des barèmes d'honoraires de plusieurs professions juridiques réglementées dont les notaires et les huissiers de justice. Il est à noter que ces mesures sont moins étendues que celles proposées par l'autorité de la concurrence (Autorité de la concurrence, 2014: 17-18).

53. Au Royaume-Uni, la loi de 2007 sur les services juridiques a apporté plusieurs changements au régime d'autoréglementation des professions juridiques. Elle a notamment institué le Legal Services Board, qui supervise les organismes d'autoréglementation et leur confère leurs pouvoirs. Elle a également conduit à la création de l'Office for Legal Complaints et du Legal Ombudsman, chargés de traiter les plaintes des utilisateurs de services juridiques (Legal Services Board, 2016).

54. Toujours au Royaume-Uni, une loi de 2007 autorise les personnes qui ne sont pas des avocats ainsi que d'autres entités (y compris les associations de *barristers*, de *solicitors* et de *conveyancers*) à gérer ou à détenir des parts de cabinets juridiques. Ces « structures commerciales non conventionnelles » (Alternative business structures, ABS) étaient censées introduire une forte concurrence sur le marché. Par exemple, un article de presse (« Wait for ABSs is over: Tesco law is here », Rose, 2012) anticipait l'arrivée sur le marché de nouveaux types de concurrents, dont certaines grandes enseignes de la distribution. Malgré tout, la croissance des structures ABS et l'entrée de nouveaux concurrents sont restés limités. En avril 2015, l'Angleterre et le Pays-de-Galles ne comptaient que 375 structures ABS – soit moins de 4 % de l'ensemble des cabinets de *solicitors* (Sako, 2015). De plus, la plupart des structures ABS sont des cabinets

de petite taille comptant un seul professionnel, ce qui a conduit l'organisme de réglementation des *solicitors* à adopter des mesures pour faciliter l'inscription des entités ABS et ainsi promouvoir la concurrence (Dakers, 2014). Néanmoins, certaines entreprises innovantes ont profité de la réforme ABS : LegalZoom, dont le cas a été décrit en début de document, a reçu en 2015 l'autorisation d'exercer au Royaume-Uni avec le statut ABS (LegalZoom, 2015).

55. L'Australie a commencé à mettre en œuvre les réformes ABS en 2001, les examens des politiques nationales de la concurrence de 1993 et 1998 ayant conclu qu'il était possible d'améliorer la concurrence en modifiant les réglementations professionnelles (Hilmer *et al.*, 1993 ; Harper *et al.*, 2015). Après ces réformes, trois cabinets juridiques de type « ABS » ont été inscrits à la cote de l'Australian Stock Exchange (Mercer *et al.*, 2014).

56. En Corée, le ministère de la Justice a envisagé de réformer la procédure d'octroi d'agrément pour les avocats. Plus spécifiquement, il a annoncé la suppression des examens d'admission au barreau, ce qui implique que les candidats à l'entrée dans la profession devront suivre une formation officielle dans une école de droit reconnue. La mise en application de cette décision a été reportée à 2021 et pourrait s'accompagner d'autres changements dans la structure de l'enseignement du droit (The Korea Herald, 2015).

## **5. Interactions entre les innovations de rupture dans les services juridiques et les réglementations professionnelles**

57. Nous avons identifié un certain nombre d'innovations récentes qui ont ou pourraient avoir un effet disruptif sur les marchés des services juridiques et avons passé en revue les cadres réglementaires qui régissent actuellement ces services. Cette section examine la façon dont les innovations récentes des services juridiques s'articulent avec les objectifs de correction des défaillances de marché et autres objectifs de politique publique qui motivent la réglementation des services juridiques. Nous chercherons ensuite à savoir quelles menaces ces innovations font planer sur certains aspects spécifiques de la réglementation.

### **5.1 *Impact des innovations de rupture sur les objectifs de politique publique et de correction des défaillances de marché poursuivis par la réglementation des professions juridiques existante***

58. En reprenant successivement les différentes motivations des réglementations, exposées un peu plus haut, nous pouvons essayer d'imaginer en quoi les innovations de rupture – et l'évolution des services juridiques qu'elles augurent – pourraient amener les autorités à reconsidérer au moins certains aspects des cadres réglementaires existants.

#### **5.1.1 *Asymétries d'information***

59. Partager l'information n'a jamais été aussi facile, surtout depuis l'advenue des réseaux sociaux et des technologies mobiles. En conséquence, « la démocratisation des connaissances », y compris dans le domaine des services juridiques, progresse de plus en plus rapidement. En quoi cette tendance a-t-elle réduit le déficit d'information entre les consommateurs et les prestataires de services juridiques ?

60. Les consommateurs peuvent accéder de plus en plus facilement aux connaissances relatives aux services dont ils font l'acquisition. De ce fait, ils sont devenus moins tributaires des professionnels qu'ils sollicitent pour obtenir ces connaissances, et ces derniers, de leur côté, ont perdu une partie de l'avantage dont ils disposaient sur leurs clients en termes d'information. Une recherche rapide sur Internet permet de connaître la quantité de travail requise pour l'accomplissement des prestations juridiques les plus diverses, d'un transfert de propriété immobilière classique à des procédures de divorce complexes. Du fait de ces changements, les consommateurs sont désormais moins exposés aux problèmes d'agence. En outre, les

prestataires de services disruptifs encouragent les clients à se procurer au moins une partie des services dont ils ont besoin sur des plateformes en ligne à bas coût. Si ces prestataires parviennent à tirer leur épingle du jeu, comme c'est déjà le cas pour certains, les consommateurs se tourneront alors de plus en plus vers des prestataires de services multiples et seront moins tributaires d'un professionnel unique pour l'évaluation de leurs besoins. Par exemple, le propriétaire d'une petite entreprise recourra aux services d'un prestataire en ligne pour faire immatriculer sa société et se tournera vers un avocat pour rédiger un contrat de fourniture spécialisé, au lieu d'être pieds et poings liés à un seul et même avocat pour le moindre de ses besoins. Par ailleurs, la standardisation des tâches de routine, y compris des services notariaux simples et de la rédaction des contrats standard, pousse les consommateurs à se demander s'ils ont réellement besoin de solutions personnalisées plus onéreuses et, dans certains cas, peut rassurer les utilisateurs potentiels de ces services. Par conséquent, même les clients qui continuent de faire appel à des professionnels du droit pourraient acquérir le réflexe d'éviter les services inutiles.

61. L'innovation atténue également les problèmes associés aux services juridiques qui présentent les caractéristiques de produits d'expérience ou de confiance, y compris l'antisélection. Les services d'évaluation en ligne fournissent aux consommateurs deux types d'informations sur les prestataires de services juridiques : des informations objectives (telles que le volume d'affaires traité par les associés senior) et des informations subjectives (par exemple les avis d'utilisateurs concernant l'efficacité et la qualité du service à la clientèle de tel ou tel notaire). En d'autres termes, les utilisateurs de services juridiques disposent désormais d'informations qui les renseignent sur des aspects non observables de la qualité ou des aspects qui ne deviennent observables qu'après l'acquisition du service. Les consommateurs peuvent tirer profit de l'expérience des autres utilisateurs, de manière à éviter les chausse-trappes et à bénéficier des aspects cachés de la qualité. Cela étant, ces innovations n'apportent pas de solutions à tous les problèmes soulevés par la nature de produit d'expérience ou de confiance des services professionnels. S'en remettre à l'avis du ou des premiers utilisateurs d'un service pour corriger les défaillances de marché associées aux produits d'expérience n'est à l'évidence pas optimal pour ces premiers utilisateurs qui essuient les plâtres.

62. Les problèmes que continuent de poser l'évaluation de la qualité des services juridiques par les consommateurs malgré l'augmentation du volume d'informations disponibles pourraient entraîner des modifications dans la structure du marché. Susskind et Susskind (Susskind and Susskind, 2015) prédisent que les marques joueront un rôle de plus en plus important dans les décisions des consommateurs et l'évaluation de la qualité par les consommateurs. McGinnis et Pearce (McGinnis and Pearce, 2014) sont convaincus que les « superstars » du droit s'arrogeront une part croissante du marché à mesure que l'on disposera d'informations de plus en plus nombreuses sur leurs performances et grâce à l'évolutivité permise par la technologie. Ces superstars étendront leur sphère d'influence en proposant des services en ligne et la valeur spécialisée qu'ils sont capables d'apporter en sus de leurs services automatisés ira croissant. McGinnis et Pearce supposent par ailleurs que certains problèmes ayant trait à la qualité pourraient se résoudre d'eux-mêmes, étant donné que « les avocats non spécialisés dont les capacités sont moyennes ou inférieures à la moyenne » perdront des parts de marché et finiront par quitter le marché (2014: 3055). Certains auteurs se demandent s'il sera suffisant de laisser jouer l'effet de réputation dans ces circonstances, pointant l'exemple des agences de notation, qui a montré que les préoccupations d'atteinte à la réputation ne permettaient pas à elles seules de décourager les comportements à problèmes (voir par exemple Bonewitz, 2010). Néanmoins, dans le cas des agences de notation, les problèmes d'agence se posent avec une acuité particulière dans la mesure où les intérêts de l'entité qui paie pour obtenir les services de l'agence (l'émetteur) vont à l'encontre des intérêts de l'utilisateur du produit final de l'agence (le prêteur) (voir par exemple OECD, 2010). Ce problème ne se pose pas pour les consommateurs de services juridiques. D'autres commentateurs considèrent que les besoins d'évaluation de la qualité se feront moins pressants à l'avenir si l'automatisation et la standardisation se généralisent, réduisant la nécessité d'avoir une « confiance » absolue dans la qualité du professionnel (Susskind and Susskind, 2015).

63. Les innovations de rupture peuvent entraîner l'apparition de nouvelles asymétries d'information sur le marché. Les utilisateurs de services automatisés, y compris les professionnels du droit, ne sont pas forcément à même d'apprécier la qualité des algorithmes ou de la conception des systèmes par manque de connaissances techniques. Un consommateur qui voudrait reproduire manuellement un échantillon (même restreint) de tâches automatisées pour vérifier si les résultats restent identiques risque d'échouer en raison de la complexité du processus. De plus, les évaluations et informations fournies par le public pourraient engendrer de nouvelles asymétries d'information liées à l'exactitude et au caractère légitime de ces évaluations. Ainsi, il est permis de se demander si certaines évaluations laissées par les utilisateurs ne sont pas des publicités rémunérées, si l'évaluateur ne tait pas des informations qui pourraient guider les consommateurs dans leurs choix, ou si ces avis ne sont pas manipulés par les prestataires de services.

### 5.1.2 *Autres objectifs de politique publique*

64. Outre la correction des défaillances de marché, d'autres considérations de politique publique qui motivent la réglementation actuelle de certains services juridiques pourraient aussi être affectées par l'innovation. Les problèmes d'équité qui se posent sur les marchés des services juridiques pourraient disparaître entièrement dans certains cas. Les services fournis en ligne et à distance peuvent atténuer une partie des problèmes liés à la nécessité d'assurer un niveau de service minimum dans les régions potentiellement mal desservies : par exemple, si les services notariaux deviennent accessibles en ligne, il sera moins nécessaire de maintenir des territoires d'exclusivité. Les politiques qui cherchent à maintenir le revenu des prestataires en place pour pouvoir préserver les modes de prestation de services actuels et l'emploi risquent d'être profondément remises en cause par ces innovations.

65. La disponibilité croissante de solutions standardisées, facilement personnalisables et à bas coût peut considérablement améliorer l'accès des consommateurs à faible revenu aux services juridiques, offrant un début de solution pour satisfaire les besoins de ce segment mal desservi du marché. Néanmoins, des problèmes pourraient continuer de se poser pour les services qui sont dans une certaine mesure immunisés contre les tendances décrites ci-dessus, comme les audiences au tribunal.

### 5.2 *Implications pour les cadres réglementaires des professions juridiques actuels*

66. Cette revue des motifs de la réglementation des services juridiques, éclairée par la prise en compte des innovations récentes, permet de penser que les nouvelles offres disponibles sur le marché apportent au moins des solutions partielles aux défaillances de marché et préoccupations de politique publique inhérentes aux marchés des services juridiques. Cependant, beaucoup de ces innovations en sont encore à leurs balbutiements et l'on n'a pas trouvé de réponse complète à l'ensemble de ces préoccupations pour l'instant. Il est malaisé de tirer des conclusions générales quant à l'impact des innovations sur les défaillances de marché et les cadres applicables aux professions juridiques, notamment en raison des différences entre les domaines du droit, les professions et les traditions juridiques. Par exemple, le droit pénal sera à l'évidence moins touché par les innovations récentes sus-décrites que d'autres professions. Comme les services auxquels elles s'appliquent, les réglementations des professions juridiques devraient être dégroupées ; il serait alors possible de déterminer ce qui est nécessaire – et ce qui ne l'est pas – pour assurer l'efficacité du marché et la réalisation des objectifs de politique publique. L'analyse ci-dessous montre *de facto* que certains éléments des réglementations des professions juridiques gagneraient à être modifiés ou supprimés.

**Questions aux délégués concernant l'évolution de la réglementation des services juridiques**

9. Y a-t-il des signes indiquant que les innovations de rupture qui touchent les services juridiques actuellement délivrés dans votre juridiction sont en porte-à-faux avec les réglementations existantes ?
10. De quels recours les organes de réglementation professionnelle disposent-ils lorsque des services juridiques réglementés sont délivrés par des entités non agréées ? Ces recours ont-ils déjà été utilisés en réponse à des innovations dans votre juridiction ?
11. Des demandes se sont-elles élevées pour obtenir la modification de la réglementation des professions juridiques dans votre juridiction ? Dans l'affirmative,
  - a. portent-elles sur une profession ou un domaine du droit particuliers ?
  - b. Sur quels domaines de la réglementation se concentrent-elles (par exemple l'exclusivité professionnelle, les restrictions qualitatives à l'entrée, les restrictions quantitatives à l'entrée, l'autoréglementation) ?

5.2.1 *Exclusivité*

67. L'octroi de droits d'exclusivité est un aspect des cadres réglementaires actuellement appliqués aux professions juridiques qui est de plus en plus remis en question par l'émergence de nouveaux concurrents disruptifs n'appartenant pas à la chaîne de valeur traditionnelle des services juridiques. En fait, cette situation reflète les risques inhérents à l'approche consistant à octroyer des droits d'exclusivité par la voie réglementaire. Comme l'explique le Manuel de l'OCDE pour l'évaluation de la concurrence, « l'un des grands problèmes que pose cette exclusivité est que le changement technologique peut rendre obsolète le motif qui l'avait justifiée au départ, et ce bien avant qu'elle vienne à expiration. » (p. 47). Parmi les menaces qui pèsent sur l'exclusivité figurent par exemple la mise en application sélective, l'effacement des frontières entre les catégories de professionnels et la fourniture transfrontalière des services.

68. L'exclusivité est l'un des principaux avantages conférés aux professionnels du droit en échange de leur devoir de respecter les réglementations professionnelles. Cependant, l'exclusivité est mise en application de façon sélective et dépend dans une mesure importante de la définition qui est donnée de la fourniture de services juridiques ou notariaux. Par exemple, les avocats ont de plus en plus fréquemment recours à des systèmes automatisés pour effectuer des tâches qui relevaient autrefois de la compétence exclusive des avocats, telles que les travaux de diligence raisonnable, la recherche juridique, la production de documents et les recherches dans les bases de données documentaires sur les procès. Ces services sont généralement assurés par des personnes qui ne sont pas des avocats, et même s'ils sont supervisés par des professionnels agréés, McGinnis et Pearce (McGinnis and Pearce, 2014) estiment que l'exclusivité dont bénéficient les avocats est mise en péril par l'utilisation généralisée de ces systèmes. Certains observateurs font valoir que ce type d'automatisation permet en réalité aux avocats de se concentrer sur leur cœur de métier, notamment sur le conseil (voir par exemple Chui *et al.*, 2015). Mais cet argument n'est pas recevable pour tous les professionnels du droit – par exemple les notaires – ni pour toutes les disciplines juridiques. Il suffit par exemple de comparer la pratique de base des avocats en droit immobilier spécialisés dans les transactions immobilières résidentielles standard et celle des avocats spécialisés dans les transactions commerciales impliquant des négociations avec des acteurs multiples et des dispositifs de financement sur mesure.

69. La fourniture de conseils juridiques relatifs à des dossiers spécifiques est un point de cristallisation autour duquel pourraient s'organiser les efforts pour maintenir le droit d'exclusivité des professionnels. Toutefois, même dans les cas où des innovations ont été mises en œuvre par des non-

professionnels du droit qui fournissent aux consommateurs des services complets, incluant selon toute logique des activités de conseil, la réponse des organismes d'autorégulation a été plutôt timorée. Il est arrivé que des associations de barreaux essaient d'empêcher certains prestataires de services innovants d'opérer en se prévalant de règles ressortissant à la « pratique non autorisée du droit », mais ces cas sont restés limités. En 1999, le comité Texas Unauthorized Practice of Law a délivré une injonction pour empêcher la vente du logiciel Quicken Family Lawyer (McGinnis and Pearce, 2014). LegalZoom a dû faire face à des actions en justice dans plusieurs états, y compris le Missouri, la Caroline du Nord et l'état de Washington (Barton, 2015), mais a pu continuer à exercer ses activités après qu'une entente eut été trouvée dans chacun de ces cas. Ces ententes ne restreignent pas les services offerts par la plateforme LegalZoom mais les informations qu'elle communique aux consommateurs, notamment les comparatifs de coûts avec les avocats traditionnels figurant sur son site Web (Weiss, 2010 ; Koppel, 2011). L'encadré ci-dessous décrit les efforts qui ont été mis en œuvre au Royaume-Uni pour réglementer le marché de la rédaction de testaments, à partir d'une interprétation des droits d'exclusivité conférés aux professionnels du droit.

### **Box 3. La réglementation de la rédaction de testaments au Royaume-Uni**

En 2010, le Legal Services Board, qui supervise les organismes de réglementation juridique en Angleterre et au Pays-de-Galles, a demandé au Legal Services Consumer Panel de réaliser une étude sur l'expérience des consommateurs dans le domaine de la rédaction de testaments. La rédaction de testaments ne fait pas partie des six « activités réservées » qui ne peuvent être exécutées que par des professions juridiques agréées en Angleterre et au Pays-de-Galles. Ces activités sont (Legal Services Board, 2015) :

- l'exercice du droit de plaider ;
- la conduite des procédures judiciaires ;
- les activités relatives aux instruments réservés ;
- les activités d'homologation ;
- les activités notariales ; et
- la réception de déclarations sous serment.

Le Consumer Panel a relevé que les consommateurs se heurtaient à trois problèmes particuliers sur le marché de la rédaction de testaments : (i) le fait que la plupart des utilisateurs de services de rédaction de testaments n'ont pas une connaissance approfondie du sujet ; (ii) la rédaction de testaments est une procédure délicate d'un point de vue psychologique ; et (iii) les défauts éventuels des testaments ne sont généralement découverts qu'après le décès du testateur. Compte tenu de la gravité potentielle de ces problèmes, le Panel a recommandé que la pratique de la rédaction de testaments soit réglementée (Legal Services Consumer Panel, 2011). Après consultation, le Legal Services Board a proposé que la rédaction de testaments soit incluse dans les activités réservées qui relèvent du domaine de compétence exclusif des professionnels du droit agréés (Legal Services Board, 2015).

En réponse aux réglementations proposées, l'Office of Fair Trading (qui n'existe plus depuis) a proposé d'autres mesures pour éliminer les problèmes identifiés, qui n'interdiraient pas l'accès de nouveaux types de prestataires au marché de la rédaction de testaments. Ces mesures comprenaient notamment des efforts pour informer les consommateurs, la mise en application des lois relatives à la protection du consommateur et l'autorégulation (OFT, 2010).

La recommandation visant à inclure la rédaction de testaments dans la liste des activités réservées n'a pas été acceptée par le gouvernement britannique, qui a estimé que d'autres mesures pouvaient être utilisées pour corriger les problèmes identifiés sur le marché (Legal Services Board, 2015). L'une de ces mesures – un code de la rédaction testamentaire élaboré par l'Institute of Professional Willwriters – a reçu l'approbation de l'OFT en 2010, même si certains ont fait observer que ce code ne couvrait que 20 % du marché de la rédaction de testaments à cette époque (Rayner, 2010). Le Legal Services Board a poursuivi les consultations pour discuter des mesures qui permettraient d'améliorer la qualité de la rédaction des testaments (Legal Services Board, 2015).

70. En marge des exemples précédemment cités, McGinnis et Pearce observent que les clauses d'exclusivité n'ont pas été souvent utilisées pour empêcher la fourniture de services automatisés ou de services en ligne (y compris par des prestataires qui ne sont pas des avocats). Néanmoins, les efforts déployés par certaines associations de barreaux pour empêcher les avocats d'étendre leur activité aux « services auxiliaires », par exemple en acquérant une licence d'agent immobilier, font exception à cette tendance générale (Randolph, 2003). De plus, il ne semble pas y avoir de ligne « rouge » clairement définie, au-delà de laquelle les organismes de réglementation des services juridiques empêchent les nouveaux arrivants disruptifs de proposer leurs services, même si l'exclusivité, dans certains domaines tels que la représentation auprès des tribunaux, n'a pour l'instant pas été contestée.

71. À l'avenir, les avocats chercheront peut-être davantage à utiliser l'arsenal juridique pour empêcher la pratique « non autorisée » du droit – particulièrement dans les cas où les prestataires non agréés ne se contentent pas de fournir des documents juridiques mais étendent leur offre à des activités traditionnellement associées à du conseil. Cependant, tous les professionnels du droit ne disposent pas de ce recours, notamment ceux dont les services sont moins axés sur le conseil et dont les arguments en faveur de l'exclusivité sont par conséquent moins recevables à l'ère de l'automatisation. Remus et Levy (Remus and Levy, 2015) citent une décision d'une cour d'appel fédérale des États-Unis qui a conclu qu'une chose qui peut être automatisée ne saurait constituer une forme de pratique du droit. Susskind et Susskind (Susskind and Susskind, 2015) soulignent que même des activités non standard peuvent être automatisées, ce qui augure mal des perspectives de l'exclusivité en matière de conseil. En outre, pour les organismes de réglementation professionnelle de certaines juridictions, il peut être difficile de faire appliquer les clauses d'exclusivité qui ne correspondent pas à un objectif de politique publique clairement défini (ou qui ne sont pas approuvées par le gouvernement).

72. L'exclusivité dont bénéficient les professions juridiques pourrait également se voir menacée par les pressions en faveur de la redistribution de certaines tâches entre les professionnels du droit. La « para-professionnalisation », ainsi que l'appellent Susskind et Susskind, est une tendance qui voit les avocats confier certaines tâches à des professions parajuridiques compétentes pour exécuter ces travaux sous la supervision d'un professionnel – de la même manière qu'ils ont recours à des services automatisés pour d'autres tâches. Il est difficile de mesurer l'ampleur de cette tendance – par exemple, comment les notaires pourront-ils recourir aux services de professionnels moins qualifiés pour dégager les économies d'échelle voulues sans que la réglementation soit profondément remaniée ? Néanmoins, la redistribution des tâches parmi les professionnels du droit s'inscrit en droite ligne du processus de dégroupement qui s'opère sur les marchés des services juridiques. Il reste à savoir ce qui restera du domaine d'exclusivité des professionnels du droit lorsque ce processus sera achevé et comment l'exclusivité réglementaire sera adaptée pour refléter cette réalité nouvelle. Même s'il s'avère indispensable de maintenir l'exclusivité sur certains marchés, le retour au *statu quo* apparaît peu probable.

73. Enfin, l'exclusivité géographique est également remise en question dès lors que les services juridiques peuvent être fournis par le biais de plateformes en ligne faisant fi des frontières nationales. Les gouvernements et associations de barreaux se sont employés à maintenir le droit d'exclusivité dans les professions juridiques tout en donnant aux avocats reconnus des possibilités accrues de fournir des services transfrontaliers dans certaines juridictions – notamment l'UE (Claessens, 2012) et le Royaume-Uni (Goldsmith, 2011), ainsi que parmi les pays membres de l'Association des nations de l'Asie du Sud-Est (Hsieh, 2014). La mobilité interjuridictionnelle demeure néanmoins un défi pour de nombreux pays, notamment à cause de différences entre les définitions de la pratique du droit (voir Lonbay, 2010) et les disciplines du droit. Cela pourrait représenter un désavantage compétitif majeur pour les prestataires de services juridiques traditionnels vis-à-vis des plateformes en ligne sans frontières. Autre menace potentielle, le caractère fragmenté de la mise en application de l'exclusivité selon les juridictions : par exemple, les associations de barreaux de plusieurs états américains sont parvenues à des accords différents

avec LegalZoom à l'issue des tentatives qu'elles ont menées chacune de leur côté pour empêcher ce service de s'implanter dans leur juridiction (Barton, 2015).

74. Bien qu'une grande partie des débats entre les observateurs des marchés des services juridiques ait porté sur l'exclusivité, il apparaît clairement que, même dans l'éventualité où les professionnels du droit parviendraient à conserver leur droit d'exclusivité, le marché sur lequel ils opèrent connaîtra de profonds bouleversements. Certaines des innovations de rupture qui auront une incidence sur ce secteur sont créées hors des cadres réglementaires existants. Cependant, même les innovations qui se plient à la réglementation peuvent remettre en cause la structure du marché. Par exemple, la plateforme Lawtendr se contente de faciliter l'accès des clients à un choix plus large d'avocats et d'aider les avocats à se faire connaître par d'autres moyens que les interactions en face à face. Par ailleurs, les solutions en ligne offrent aux professionnels du droit la possibilité d'augmenter l'échelle de leur offre de services, ce qui pourrait entraîner une réduction du nombre de professionnels présents sur le marché et remettre en question d'autres restrictions réglementaires telles que la limitation du nombre de professionnels pouvant exercer dans une région donnée. Enfin, les avocats profitent des réformes apportées aux lois limitant la participation au capital des cabinets juridiques pour établir de nouveaux partenariats et modèles économiques qui intègrent d'autres professionnels du droit ou des non-professionnels du droit.

**Questions aux délégués concernant l'exclusivité dont bénéficient les professionnels du droit**

12. Le maintien du droit d'exclusivité dont bénéficient les professions juridiques est-il remis en cause dans votre juridiction ?
13. À quelles activités juridiques précisément l'exclusivité s'applique-t-elle dans votre juridiction ?
  - a. L'application de cette définition a-t-elle donné matière à polémique ?
  - b. Les nouvelles innovations de rupture dans votre juridiction entrent-elles dans le champ de cette définition ?
14. Des options autres que l'exclusivité ont-elles été proposées dans votre juridiction, et si oui lesquelles ?

### 5.2.2 Restrictions qualitatives à l'entrée

75. Maintenant que les professionnels du droit ne contrôlent plus totalement l'accès aux marchés des services juridiques, voire, dans certains cas, facilitent les efforts déployés pour contourner ces contrôles, quelles conséquences peut-on attendre pour les consommateurs ? Le renforcement de la concurrence sur les marchés est généralement positif, mais il ne faut pas perdre de vue les avantages que procure la réglementation en termes de correction des défaillances de marché et de protection du consommateur. Comme cela a été indiqué dans la section 0, les innovations de rupture amènent des solutions partielles mais ne résolvent pas tous les problèmes.

76. La question de l'impact des innovations de rupture sur la qualité des services juridiques est vivement débattue. En réduisant le risque d'erreurs humaines (qui imposent des coûts au système juridique), l'automatisation peut, par exemple, contribuer à l'amélioration de la qualité (McGinnis and Pearce, 2014). De plus, la standardisation croissante des prestations pourrait avoir des effets positifs, tels qu'une prévisibilité et une cohérence accrues dans l'application de la loi et l'amélioration de l'accès aux services juridiques pour tous les segments de la population. Cependant, le recours à des services automatisés de faible qualité pourrait imposer de nouveaux coûts au système juridique. Remus et Levy

notent par exemple que le codage prédictif n'est pas en mesure d'identifier tous les documents pertinents dans une procédure de diligence raisonnable ou de demande de communication de pièces.

77. Susskind et Susskind affirment qu'en matière de qualité des services professionnels, la notion traditionnelle de confiance, rendue possible par les cadres réglementaires, est en train de céder le pas à la notion de « quasi-confiance ». Les prestataires de services en ligne ne peuvent pas assurer un degré de confiance interpersonnelle identique à celui dont bénéficient certains clients auprès de leur conseiller juridique actuel, en particulier dans le cas de solutions « faites maison ». Les consommateurs pourront néanmoins se référer à d'autres indicateurs de confiance, tels que la réputation de la marque, l'expérience passée et les avis des autres utilisateurs. En d'autres termes, les auteurs estiment que les restrictions fondées sur les études effectuées, l'expérience juridique et le comportement personnel mises en place pour garantir la qualité pourraient être remplacées au moins en partie par d'autres dispositions visant à encourager des relations étayées par des données objectives et moins axées sur la confiance entre le prestataire de services juridiques et son client. Il est difficile de savoir pour l'instant dans quelle mesure cette nouvelle forme de relation est en train de s'imposer dans l'ensemble des services juridiques.

78. Le volume d'informations disponibles sur la qualité des services juridiques n'est peut-être pas encore suffisant pour justifier la suppression totale des restrictions qualitatives à l'entrée (et le recours exclusif aux lois en matière de protection du consommateur). Le Manuel de l'OCDE pour l'évaluation de la concurrence observe que les restrictions qualitatives à l'entrée sur les marchés des services professionnels sont « le plus souvent légitimes lorsque les consommateurs sont mal placés pour se forger leur propre opinion sur la compétence d'un praticien et lorsque les conséquences (c'est-à-dire les dommages potentiels) d'un mauvais choix sont graves et irréversibles pour les consommateurs » (p. 49). Ce dernier risque existe toujours, et même si l'accessibilité des informations relatives à la qualité des professionnels du droit peut éclairer les décisions des consommateurs, les informations existantes restent parcellaires. Par exemple, la diffusion d'informations comparatives sur les prix ne s'est pas systématisée, même si la situation pourrait changer s'agissant des services qui sont en train de se standardiser et d'être séparés des autres services juridiques plus personnalisés. En outre, la fiabilité des sites d'avis de consommateurs est sujette à caution dans la mesure où les évaluations peuvent être manipulées et où les consommateurs ne sont pas capables d'évaluer la qualité de tous les services juridiques, même après leur mise en œuvre. Malgré tout, les innovations de rupture rendent le *statu quo* de moins en moins tenable.

79. Par ailleurs, l'automatisation pourrait entraîner de nouvelles asymétries d'information ou externalités qui nécessiteront d'adapter – plutôt que de supprimer – les restrictions qualitatives liées aux études effectuées, à l'expérience professionnelle, aux examens obtenus et à la citoyenneté des professionnels.

**Questions aux délégués concernant les restrictions qualitatives à l'entrée sur les marchés des services juridiques**

15. En quoi les innovations de rupture récentes affectent-elles le caractère nécessaire et l'applicabilité des restrictions qualitatives à l'entrée ?
16. Des évaluations et classements en ligne des prestataires de services juridiques ont-ils fait leur apparition dans votre juridiction ? Sont-ils suffisants pour corriger les asymétries d'information du marché ?
17. L'arrivée des services automatisés pourrait-elle nécessiter de nouvelles restrictions ?

### 5.2.3 Restrictions quantitatives à l'entrée

80. L'évolution des marchés des services juridiques et les ruptures qui s'y produisent pourraient remettre en question la nécessité de maintenir des restrictions quantitatives à l'entrée, en particulier dans la profession notariale. Premièrement, l'exclusivité territoriale se fonde sur un modèle de prestation de services en face à face qui n'est pas nécessairement en phase avec les préférences des consommateurs ni avec les offres proposées sur d'autres segments des marchés de services juridiques. Dans les juridictions qui appliquent des restrictions quantitatives à l'entrée, la demande de services notariaux est générée par des prescriptions gouvernementales qui imposent le recours à un notaire dans certaines situations particulières. De ce fait, le développement de ce marché est en grande partie déterminé par les décisions gouvernementales, et les innovations qui remettent en question les modèles économiques existants sont restées limitées jusqu'à présent dans ce secteur. Si les autorités publiques décident d'ouvrir le marché à de nouveaux arrivants, des changements radicaux pourraient s'en suivre. Les notaires commencent à proposer quelques services en ligne, comme par exemple en France, où les consommateurs peuvent poser des questions en ligne aux notaires et utiliser une plateforme de transactions immobilières d'un genre nouveau<sup>25</sup>. Néanmoins, un allègement plus marqué des restrictions quantitatives à l'entrée pourrait en réalité entraîner une consolidation du marché, étant donné que les prestataires de services notariaux profitent des plateformes en ligne pour proposer des services à des clients géographiquement éloignés. En conséquence, dans les pays qui appliquent des restrictions quantitatives à l'entrée, la profession notariale devrait être l'une des plus touchées par les innovations de rupture, compte tenu de l'effet de frein engendré par les restrictions sur l'innovation sur ces marchés et de la prédisposition de la profession à l'automatisation.

**Questions aux délégués concernant les restrictions quantitatives à l'entrée sur les marchés des services juridiques**

18. Y a-t-il dans votre juridiction des professions juridiques qui sont soumises à des restrictions quantitatives à l'entrée ? Dans l'affirmative, y a-t-il eu un débat public sur leur efficacité ou leur modification éventuelle ?

### 5.2.4 Autoréglementation

81. Le cadre d'autoréglementation qui prédomine actuellement dans les professions du droit pourrait lui aussi connaître de profonds changements sous l'effet de l'évolution du marché. Plus particulièrement, il est difficile de savoir comment ce cadre s'adaptera à l'augmentation de la part des services juridiques assurés par des intervenants extérieurs aux professions juridiques, ainsi qu'à l'effacement progressif de la ligne de démarcation entre services professionnels et non professionnels qui en résultera. Par exemple, alors que l'American Bar Association a publié des lignes directrices concernant « l'e-lawyering » (fourniture de conseils et de services juridiques par des cabinets juridiques en ligne), ces prestations sont en concurrence avec d'autres services en ligne qui ne sont pas reconnus par les associations de barreaux. Jusqu'à présent, les organismes d'autoréglementation ne se sont pas opposés très énergiquement aux innovations de rupture, mais la situation pourrait changer à l'avenir si ces innovations étendent leur influence et leurs parts de marché. Dans cette éventualité, il faudra que les autorités publiques déterminent si les organismes d'autoréglementation sont capables de s'adapter et de proposer de modifier leur cadre réglementaire, en raison des conflits d'intérêt inhérents à cette situation. Plus particulièrement, les organismes d'autoréglementation ont intérêt à maintenir les parts de marché des professionnels en place, même si certains régimes de contrôle comme celui adopté au Royaume-Uni en vertu de la loi de 2007 sur les services juridiques peuvent résoudre ces problèmes. De manière générale, cependant, il est peu probable qu'un organisme d'autoréglementation propose de réduire notablement l'étendue de ses activités

ou de modifier les règles d'exclusivité qui reflètent le *statu quo*. Comme l'indique l'OCDE, (OECD, 2007) :

*« Il est possible que cette résistance au changement soit plus efficace lorsque les règles sont adoptées dans le cadre de l'autoréglementation que lorsqu'elles sont imposées par les pouvoirs publics. Les rentes peuvent être utilisées pour résister à la concurrence d'acteurs proposant des règles plus efficaces (Curran 1993). Même si les rentes ont été érodées par la concurrence entre les acteurs en place et par les nouveaux arrivants, les restrictions artificielles à la production sont à l'origine de ce que Tullock (1975) a qualifié de « piège des gains transitoires » (« transitional gains trap »). Il est politiquement difficile de supprimer un dispositif qui est inefficace du point de vue tant des consommateurs, qui paient des prix artificiellement élevés, que du point de vue des acteurs en place, qui ne réalisent plus des bénéfices aussi exceptionnels qu'avant. »*

82. Cela étant, l'autoréglementation présente plusieurs avantages dont il faudra sans doute tenir compte lors de la révision des cadres réglementaires actuels. On ne voit pas bien, par exemple, par quoi le nouveau cadre réglementaire post-rupture pourrait remplacer les procédures d'application des codes éthiques, conduites sous l'autorité de la profession. Remus et Levy commentent l'exemple d'un logiciel de droit fiscal utilisé pour calculer la probabilité que les infractions éventuelles des clients soient détectées. Ils concluent que les avocats fournissent des « valeurs professionnelles fondamentales », ce dont sont incapables les ordinateurs (2014: 66). Plus généralement, si l'autoréglementation disparaissait, les clients n'auraient peut-être plus la possibilité d'intenter un recours en cas de faute professionnelle commise par un prestataire de services juridiques. Autrement dit, faute d'un devoir fiduciaire administré par un cadre réglementaire professionnel, on voit mal comment les services en ligne, les systèmes automatisés ou les prestataires de services juridiques qui ne sont pas des avocats pourront être tenus responsables – au travers de la législation en matière de protection du consommateur – de leur comportement professionnel au regard des normes que doivent respecter les professionnels du droit actuels. Cependant, comme cela a été noté plus haut, des observateurs estiment que la certitude des obligations éthiques et juridiques autoréglementées existantes pourrait céder le pas à la notion de « quasi-confiance ».

#### **Questions aux délégués concernant l'autoréglementation des professions juridiques**

19. Quelle est l'étendue de l'autoréglementation dans le secteur des services juridiques professionnels de votre juridiction ? Y a-t-il eu des propositions pour modifier cette situation ?
20. Quels défis la conduite des organismes d'autoréglementation des services juridiques de votre juridiction vous impose-t-elle ? Votre autorité a-t-elle été amenée à engager des poursuites à l'encontre d'organismes d'autoréglementation des services juridiques (associations de barreaux par exemple) ?

#### **5.2.5 Protection du consommateur et autres réglementations**

83. L'émergence des services juridiques en ligne pourrait soulever de nouveaux problèmes liés à la protection du consommateur. Par exemple, il n'est pas certain que les consommateurs puissent savoir si les services en ligne qu'ils achètent sont assurés ou non par des professionnels agréés. En outre, le fait que des personnes qui ne sont pas des avocats puissent fournir des services juridiques pourrait, dans certains cas, signer la fin du secret professionnel entre l'avocat et son client (un principe fondamental des systèmes juridiques, en vertu duquel les conseils de l'avocat échappent à l'obligation de divulgation dans le cadre d'une procédure judiciaire). La possibilité d'obtenir un conseil juridique protégé par le secret dans les procédures judiciaires est une composante fondamentale de la valeur des services juridiques, qui pourrait n'être pas compatible avec les modèles économiques disruptifs ou les réglementations adaptées en fonction de ces modèles.

84. Des problèmes de protection des données pourraient également survenir. De plus en plus, les données des consommateurs représentent une mine pour les entreprises technologiques, et les préoccupations liées au respect de la vie privée pourraient devenir particulièrement aiguës si les services en ligne accumulent des volumes considérables de données personnelles. Compte tenu de l'importance fondamentale de la confidentialité des relations entre l'avocat et son client dans le système juridique, peut-être faudrait-il que la réglementation en matière de protection des données précise quelles informations les prestataires de services en ligne ont le droit de détenir et qu'elle prenne en considération l'impact que peut avoir la divulgation indue de ces informations lors d'une procédure judiciaire. De même, les entreprises dont les prestations ne se limitent pas aux services juridiques pourraient être tentées d'utiliser les informations sur les consommateurs qu'elles détiennent à d'autres fins, notamment de les vendre à d'autres entreprises, ce qui n'est pas sans conséquences pour les procédures juridiques et la protection de la vie privée.

85. Outre les préoccupations liées à la protection du consommateur, la question de l'accessibilité financière des services juridiques sur les marchés touchés par les innovations de rupture pourrait rester une source d'embûches pour les instances de réglementation. La baisse du coût des services permise par les innovations de rupture ne sera peut-être pas suffisante pour éliminer entièrement les obstacles qui freinent l'accès des personnes à faible revenu aux services juridiques. L'égalité d'accès à la justice étant un principe fondamental du fonctionnement équitable du système juridique, cette situation pourrait à l'avenir engendrer des difficultés pour l'action publique. En plus de ces préoccupations, les mesures qui obligent les professionnels du droit à participer aux systèmes d'aide judiciaire en faveur des personnes à faible revenu pourraient se voir remises en cause, au motif qu'elles imposent des coûts aux professionnels alors que les nouveaux concurrents disruptifs sont dispensés de ces exigences.

86. Les organismes de réglementation pourraient également parvenir à la conclusion que certaines autres dispositions réglementaires sont rendues moins pertinentes par les innovations survenant sur le marché des services juridiques. Les restrictions en matière de tarifs et de publicité, auxquelles certaines juridictions ont recours pour éviter les défaillances de marché telles que l'antisélection, pourraient devenir inutiles dès lors que de nouvelles sources d'informations sur la qualité et les prix seront disponibles. Les restrictions en matière de tarifs ont limité la concurrence par les prix, de sorte que les cabinets traditionnels n'ont guère été incités à innover. Par conséquent, les prestataires à bas coût disposent d'une occasion majeure de bousculer les marchés (pour autant que la réglementation le permette), et les acteurs en place qui n'ont pas jamais eu à se confronter à la concurrence au niveau des prix risquent s'être mal préparés pour riposter.

**Questions aux délégués concernant la protection du consommateur et autres réglementations des services juridiques**

21. Quel rôle est dévolu à la législation en matière de protection du consommateur dans un environnement où la réglementation des services juridiques est de plus en plus remise en cause par les innovations ?
22. Quelles nouvelles préoccupations de politique publique, y compris en matière de protection du consommateur, les innovations ont-elles amenées dans votre juridiction ?
23. Quels autres objectifs de politique publique sous-tendent le cadre réglementaire des professions juridiques dans votre juridiction ? En quoi sont-ils remis en cause par les innovations ?

**6. Conclusion**

87. En résumé, ce document fournit un point de départ pour l'examen des questions auxquelles les organismes de réglementation des services juridiques risquent d'être confrontés à l'avenir – questions auxquelles les autorités de la concurrence peuvent apporter des éléments de réponse. Il est manifeste que certaines composantes des réglementations professionnelles actuelles ne sont plus adaptées aux réalités du marché, ou tout au moins ne sont pas appliquées de façon cohérente. Les autorités de la concurrence peuvent contribuer à corriger cette situation en menant des actions de plaidoyer selon des méthodes traditionnelles ou innovantes. Pour ce faire, elles devront prendre en compte les caractéristiques uniques des systèmes juridiques nationaux ainsi que les différences notables qui existent entre les professions juridiques et entre les disciplines du droit. Mais dans tous les cas, elles pourront se conformer à une même approche, en s'appuyant sur des études de marché et des ressources telles que le Manuel de l'OCDE pour l'évaluation de la concurrence. Les autorités de la concurrence devraient analyser les réglementations des professions juridiques dans le contexte des nouvelles réalités du marché, en prenant en considération (i) les motifs de ces réglementations et (ii) leur conception actuelle. Ces travaux pourraient jeter les bases d'un débat éclairé entre les décideurs, les professionnels du droit et les nouveaux concurrents disruptifs, dans lequel seraient mis en balance, d'une part, les avantages indéniables de la concurrence, et d'autre part, la nécessité de corriger les défaillances de marché et d'intégrer les objectifs de politique publique.

**Questions de conclusion pour les délégués**

24. Quels sont les prochaines étapes et les principaux défis qui attendent les autorités de la concurrence concernant les innovations dans les services juridiques (par exemple, s'assurer qu'il n'y ait pas de frein à l'innovation compte tenu des défis liés à l'aménagement de la réglementation) ?
25. En marge des études de marché et des commentaires qu'elles adressent aux organismes de réglementation dans le contexte de procédures d'examen formelles, les autorités de la concurrence ont-elles d'autres occasions de promouvoir le dialogue entre les décideurs, les instances de réglementation professionnelle et les intervenants disruptifs ?
26. À quel stade du processus de rupture sur les marchés réglementés les autorités de la concurrence devraient-elles engager des actions de plaidoyer ?

## NOTES DE FIN

<sup>1</sup> La composition des professions juridiques varie dans une mesure significative selon les pays, les disciplines du droit et les cadres réglementaires. Les professions juridiques prises en considération dans ce document recouvrent principalement les avocats et les notaires, ainsi que d'autres professions réglementées soumises à agrément qui interviennent dans les procédures judiciaires et autres processus juridiques dans certaines juridictions (par exemple les huissiers, les greffiers des tribunaux de commerce et les mandataires judiciaires en France).

<sup>2</sup> Royaume-uni : <http://www.bristolpost.co.uk/Experienced-barrister-hits-unaffordable-legal/story-25874247-detail/story.html>; <http://www.lawsociety.org.uk/policy-campaigns/campaigns/access-to-justice/affordable-legal-services/> ;

Irlande : <http://www.irishtimes.com/news/crime-and-law/courts/high-court/judge-says-courts-fearfully-expensive-and-accessible-to-few-1.2443096>; [http://www.cearta.ie/2015/11/access-to-justice-when-legal-costs-are-high/?utm\\_source=feedburner&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=Feed%3A+CeartaIE+%28FeedBurner+for+Cearta.ie%29](http://www.cearta.ie/2015/11/access-to-justice-when-legal-costs-are-high/?utm_source=feedburner&utm_medium=email&utm_campaign=Feed%3A+CeartaIE+%28FeedBurner+for+Cearta.ie%29) ;

Canada : [http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2365818](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2365818) ;

États-Unis : <http://www.theatlantic.com/business/archive/2014/05/is-there-such-a-thing-as-an-affordable-lawyer/371746/>;  
[http://www.americanbar.org/content/dam/aba/administrative/delivery\\_legal\\_services/ls\\_del\\_improving\\_the\\_delivery\\_of\\_affordable\\_legal\\_services.authcheckdam.pdf](http://www.americanbar.org/content/dam/aba/administrative/delivery_legal_services/ls_del_improving_the_delivery_of_affordable_legal_services.authcheckdam.pdf); [http://www.law.du.edu/documents/denver-university-law-review/v89-4/HERRERA\\_FROM\\_ME\\_EIC\\_FINAL\\_M.pdf](http://www.law.du.edu/documents/denver-university-law-review/v89-4/HERRERA_FROM_ME_EIC_FINAL_M.pdf);  
<https://www.washingtonpost.com/posteverything/wp/2015/06/02/we-dont-need-fewer-lawyers-we-need-cheaper-ones/> ;

Australie : [http://www.communitylawaustralia.org.au/wp-content/uploads/2012/07/CLA\\_Report\\_Final.pdf](http://www.communitylawaustralia.org.au/wp-content/uploads/2012/07/CLA_Report_Final.pdf)

<sup>3</sup> <https://apogeelegal.com/>.

<sup>4</sup> <http://www.directlawconnect.com/>.

<sup>5</sup> Voir <http://www.immobilier.notaires.fr/jahia/Jahia/VenteImmo-Interactif/>

<sup>6</sup> <https://lawtendr.com/>.

<sup>7</sup> <https://www.legalzoom.com/> ; <https://www.rocketlawyer.com/> ; <http://www.mylawyer.co.uk/>,  
<https://legalvision.com.au/>

<sup>8</sup> <https://www.docracy.com>.

<sup>9</sup> <https://www.legalonramp.com/>.

<sup>10</sup> <http://modria.com/> ; <http://www.resolver.co.uk/>.

<sup>11</sup> <http://www.sportsjudge.com/>.

<sup>12</sup> <http://www.advancelaw.com/>.

13 <http://www.advancelaw.com/>.

14 <http://www.avvo.com/>.

15 <https://www.cpaglobal.com>.

16 <http://www.integreon.com/> ; <https://www.unitedlex.com/> ; <http://www.pangea3.com/>.

17 <http://novuslaw.com/>.

18 <https://kirasystems.com/>

19 <https://www.docketalarm.com>.

20 Voir, par exemple,

[http://www.americanbar.org/groups/real\\_property\\_trust\\_estate/resources/estate\\_planning/diy\\_estate\\_planning.html](http://www.americanbar.org/groups/real_property_trust_estate/resources/estate_planning/diy_estate_planning.html);

<http://www.forbes.com/2010/09/07/do-it-yourself-will-mishaps-personal-finances-estate-lawyers-overcharge.html>;

<http://zvulony.ca/2010/articles/will-and-estates/disadvantages-of-will-kits/>;

<http://www.tandblawyers.com/blog/news-events/post/why-hire-an-attorney-when-drafting-a-will-or-a-trust>; <http://www.czepigalaw.com/blog/2013/10/09/do-it-yourself-wills-dont-risk-it/>

21 <https://www.gov.uk/cma-cases/legal-services-market-study>.

22 <http://www.oecd.org/competition/assessment-toolkit.htm>.

23 Adapté de OCDE (2007). Ce document examine plus en détail les motifs des réglementations des services juridiques et les considérations connexes liées à la concurrence.

24 Adapté de OCDE (2007). Ce document examine plus en détail les motifs de la réglementation des services juridiques et les considérations connexes liées à la concurrence.

25 <http://www.immobilier.notaires.fr/>.

## RÉFÉRENCES

- Altman Weil Inc. (6 janvier 2015), *A Record Year for US Law Firm Combinations*, [http://www.altmanweil.com/index.cfm/fa/r.resource\\_detail/oid/4e21b3a3-edcd-4dc3-8325-030e4066dcdf/resource/A\\_Record\\_Year\\_for\\_US\\_Law\\_Firm\\_Combinations.cfm](http://www.altmanweil.com/index.cfm/fa/r.resource_detail/oid/4e21b3a3-edcd-4dc3-8325-030e4066dcdf/resource/A_Record_Year_for_US_Law_Firm_Combinations.cfm).
- Ambrogi, R. (13 janvier 2015), « Shpoonkle’s Gone Kershplunk, But Here’s a New Lawyer Bidding Site », *Law Sites Blog*, <http://www.lawsitesblog.com/2015/01/shpoonkle-goes-kershplunk.html>.
- Autorité de la concurrence (2014), « Réinventer l’économie, Synthèse 2014 », <http://www.autoritedelaconcurrence.fr/doc/synthese2014.pdf>.
- Barton, B. (13 novembre 2015), « LegalZoom Fought the North Carolina Bar — And LegalZoom Won », <https://bol.bna.com/legalzoom-fought-the-north-carolina-bar-and-legalzoom-won/>.
- Binham, C. (7 mars 2014), « Law firm fees rise after years of decline », *FT.com*, <http://www.ft.com/cms/s/0/b9ce3a86-a54f-11e3-8070-00144feab7de.html#axzz3z6cnEJUA>.
- Bonowitz, P. (2010), « Implications of Reputation Economics in Regulatory Reform of the Credit Rating Industry », *William & Mary Business Law Review*, vol. 1, n° 2, <http://scholarship.law.wm.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1011&context=wmlr>.
- Claessens, S. et al (28 novembre 2012), « Evaluation of the Legal Framework for the Free Movement of Lawyers: Final Report », *Panteia*, [http://ec.europa.eu/internal\\_market/qualifications/docs/studies/2013-lawyers/report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/qualifications/docs/studies/2013-lawyers/report_en.pdf).
- Christensen, C. et R. Rosenbloom (1995), « Explaining the attacker's advantage: technological paradigms, organizational dynamics, and the value network », *Research Policy*, vol. 24, n° 2.
- Christensen, C., D. Wang et D. van Bever (octobre 2013), « Consulting on the Cusp of Disruption », *Harvard Business Review*, <https://hbr.org/2013/10/consulting-on-the-cusp-of-disruption>.
- Chui, M., J. Manyika et M. Miremadi (novembre 2015), « Four fundamentals of workplace automation », *McKinsey Quarterly*, [http://www.mckinsey.com/Insights/Business\\_Technology/Four\\_fundamentals\\_of\\_workplace\\_automation](http://www.mckinsey.com/Insights/Business_Technology/Four_fundamentals_of_workplace_automation).
- Clay, T. et E. Seeger (2015), « Law Firms in Transition: An Altman Weil Flash Survey », *Altman Weil*, [http://www.altmanweil.com/dir\\_docs/resource/1c789ef2-5cff-463a-863a-2248d23882a7\\_document.pdf](http://www.altmanweil.com/dir_docs/resource/1c789ef2-5cff-463a-863a-2248d23882a7_document.pdf).
- Competition & Markets Authority (13 janvier 2016), *Market study into the supply of legal services in England and Wales : Statement of Scope*, [https://assets.digital.cabinet-office.gov.uk/media/56962803e5274a117500000f/Legal\\_services\\_market\\_study\\_statement\\_of\\_scope.pdf](https://assets.digital.cabinet-office.gov.uk/media/56962803e5274a117500000f/Legal_services_market_study_statement_of_scope.pdf).

Conseil National des Barreaux (14 août 2015), « Loi croissance et activité dite « Macron » : Ce qui change pour les avocats », <http://cnb.avocat.fr/file/172129>.

Curran, C. (1993), « The American Experience with Self-Regulation in the Medical and Legal Professions » in Faure M. et al. (1993), *Regulation of Professions*, Antwerpen Maklu.

Dakers, M. (26 octobre 2014), « 'Tesco Law' rules relaxed to encourage more one-stop law shops », *The Telegraph*, <http://www.telegraph.co.uk/finance/newsbysector/supportservices/11187121/Tesco-Law-rules-relaxed-to-encourage-more-one-stop-law-shops.html>.

de Streel, A. et P. Larouche (novembre 2015), « Disruptive Innovation and Competition Policy Enforcement », OCDE, document thématique pour le Forum mondial sur la concurrence de l'OCDE, [http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=DAF/COMP/GF\(2015\)7&docLanguage=En](http://www.oecd.org/officialdocuments/publicdisplaydocumentpdf/?cote=DAF/COMP/GF(2015)7&docLanguage=En).

Fortado, L. (5 juin 2015), « Consolidation drives up UK law firm revenue », *FT*, <http://www.ft.com/cms/s/0/7300ecde-0acf-11e5-98d3-00144feabdc0.html#axzz3zr75rBxq>.

Goldsmith, J. (17 janvier 2011), « Reasons for lawyers to love the EU », *The Law Society Gazette*, <http://www.lawgazette.co.uk/analysis/reasons-for-lawyers-to-love-the-eu/58731.fullarticle>.

GVH (2014), *The rules of the Hungarian Bar Association restrict competition*, [http://www.gvh.hu/data/cms989318/Vj180-2004\\_a.pdf?query=legal%20profession](http://www.gvh.hu/data/cms989318/Vj180-2004_a.pdf?query=legal%20profession).

Hallgarn, H. et A. Björk (30 août 2013), « Future of Legal Services and the Development of Legal Knowledge Management », *Cornell University Law School Legal Information Institute*, <https://blog.law.cornell.edu/voxpop/2013/08/30/future-of-legal-services-and-the-development-of-legal-knowledge-management/>.

Harper, I. et al (mars 2015), « Competition Policy Review: Final Report », *Commonwealth of Australia*, [http://competitionpolicyreview.gov.au/files/2015/03/Competition-policy-review-report\\_online.pdf](http://competitionpolicyreview.gov.au/files/2015/03/Competition-policy-review-report_online.pdf).

Hart, S. et C. Christensen (2002), « The Great Leap: Driving Innovation From the Base of the Pyramid », *MIT Sloan Management Review*, Boston, Fall 2002.

Hilmer, F., M. Rayner et G. Taperell (25 août 1993), « National Competition Policy Review », *Commonwealth Government Printer*, Canberra, <http://ncp.ncc.gov.au/docs/National%20Competition%20Policy%20Review%20report,%20The%20Hilmer%20Report,%20August%201993.pdf>.

Hsieh, P. (1 juillet 2014), « Liberalizing Trade in Legal Services under Asia-Pacific FTAs : The ASEAN Case », *Journal of International Economic Law*, vol. 18, n° 1, [http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2461321](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2461321).

InsightBee (juillet 2015), « How are Magic Circle law firms responding to the 'more for less' challenge? », [https://www.insightbee.com/norev/sample\\_reports/business\\_question/package/generic/In-depth%20Business%20Question.pdf](https://www.insightbee.com/norev/sample_reports/business_question/package/generic/In-depth%20Business%20Question.pdf).

Koppel, N. (23 août 2011), « Seller of Online Legal Forms Settles Unauthorized Practice of Law Suit », *The Wall Street Journal Law Blog*, <http://blogs.wsj.com/law/2011/08/23/seller-of-online-legal-forms-settles-unauthorized-practiced-of-law-suit/>.

- Leeke, S. (19 août 2015), « The future of law firms: Expansion or niche? », *Thomson Reuters Insight*, <http://insight.thomsonreuters.com.au/the-future-of-law-firms-expansion-or-niche/>.
- Legal Services Board, *History of the Reforms*, [http://www.legalservicesboard.org.uk/about\\_us/history\\_reforms/](http://www.legalservicesboard.org.uk/about_us/history_reforms/).
- Legal Services Board (2015), *Will-writing and estate administration – Business Plan 2015/16*, [http://www.legalservicesboard.org.uk/projects/reviewing\\_the\\_scope\\_of\\_regulation/will\\_writing\\_and\\_estate\\_administration.htm](http://www.legalservicesboard.org.uk/projects/reviewing_the_scope_of_regulation/will_writing_and_estate_administration.htm).
- Legal Services Consumer Panel (juillet 2011), « Regulating will-writing », [http://www.legalservicesconsumerpanel.org.uk/publications/research\\_and\\_reports/documents/ConsumerPanel\\_WillwritingReport\\_Final.pdf](http://www.legalservicesconsumerpanel.org.uk/publications/research_and_reports/documents/ConsumerPanel_WillwritingReport_Final.pdf).
- Legal Week (6 juin 2014), « Poll finds law students backing legal profession to resist forces of change », <http://www.legalweek.com/legal-week/news/2348585/poll-finds-law-students-backing-legal-profession-to-resist-forces-of-change>.
- LegalZoom (7 janvier 2015), « LegalZoom Approved for Licensing as Alternate Business Structure (ABS) », *LegalZoom Press Release*, <http://www.businesswire.com/news/home/20150107005180/en/LegalZoom-Approved-Licensing-Alternate-Business-Structure-ABS>.
- Londbay, J. (20 novembre 2010), « Assessing the European Market for Legal Services: Development in the Free Movement of Lawyers in the European Union », *Fordham International Law Journal*, vol. 33, [http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=1712495](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1712495).
- London Economics (avril 2010), « Evaluation of OFT Competition Advocacy », *Prepared for the Office of Fair Trading*, <http://londoneconomics.co.uk/wp-content/uploads/2011/09/21-Evaluation-of-OFT-Competition-Advocacy.pdf>.
- Markoff, J. (4 mars 2011), « Armies of Expensive Lawyers, Replaced by Cheaper Software », *The New York Times*, [http://www.nytimes.com/2011/03/05/science/05legal.html?\\_r=1](http://www.nytimes.com/2011/03/05/science/05legal.html?_r=1).
- McGinnis, O. et R. Pearce (2014), « The Great Disruption: How Machine Intelligence will Transform the Role of Lawyers in the Delivery of Legal Services », *Fordham Law Review*, vol. 82, <http://ir.lawnet.fordham.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=5007&context=flr>.
- Mercer, M. et al (2014), « The Emergence of Alternative Business Structures in Other Jurisdictions », *The Law Society of Upper Canada*, <https://www.lsuc.on.ca/uploadedFiles/abs-england-wales-australia-final-oct.7-2014.pdf>.
- Momeni, A. et K. Rost (2016), « Identification and monitoring of possible disruptive technologies by patent-development paths and topic modelling », *Technological Forecasting and Social Change*, vol. 104, mars, 2016, <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0040162515004072>.
- OCDE (2007), *Policy Roundtable on Competitive Restrictions in Legal Professions*, <http://www.oecd.org/daf/competition/sectors/40080343.pdf>.
- OCDE (2010), *Hearing on Competition and Credit Rating Agencies*, <http://www.oecd.org/daf/competition/sectors/40080343.pdf>.

OCDE (2011), *Manuel pour l'évaluation de la concurrence*, <http://www.oecd.org/competition/assessment-toolkit.htm>.

Peacock, William (17 novembre 2014), « The Pros and Cons of an Online-Only 'Virtual' Law Practice », *FindLaw*, <http://blogs.findlaw.com/strategist/2014/11/the-pros-and-cons-of-an-online-only-virtual-law-practice.html>.

Randolph, Jr., P (24 janvier 2003), « Thinking of Being a Lawyer/Broker? Think Again », [http://www.hofstra.edu/pdf/law\\_thinking\\_lawyer\\_broker.pdf](http://www.hofstra.edu/pdf/law_thinking_lawyer_broker.pdf).

Rayner, J. (7 juin 2010), « OFT approves 'toothless' will-writing code », *The Law Society Gazette*, <http://www.lawgazette.co.uk/news/oft-approves-toothless-will-writing-code/55775.fullarticle>.

Renault, M. (3 octobre 2015), « Face à la loi Macron, une partie des notaires fait de la résistance », *Le Figaro*, <http://www.lefigaro.fr/conjoncture/2015/10/03/20002-20151003ARTFIG00012-face-a-la-loi-macron-une-partie-des-notaires-fait-de-la-resistance.php>.

Reuters (18 janvier 2016), *Many young people fear losing their jobs to robots*, survey finds, <http://af.reuters.com/article/southAfricaNews/idAFL8N15114O>.

Rhodes, K. (4 février 2015), « The Future of Law (Part Four): The Democratization of the Law », *Colorado CLE Legal Connection*, <http://cbaclelegalconnection.com/2015/02/future-law-part-four-democratization-law/>.

Rose, N. (11 octobre 2013), « Addleshaws lays out future vision: fewer lawyers, fewer firms, new business models », *Legal Futures*, <http://www.legalfutures.co.uk/latest-news/addleshaws-lays-future-vision-fewer-lawyers-fewer-firms-new-business-models>.

Rose, N. (2 avril 2012), « Wait for ABSs is over: Tesco law is here », *The Guardian*, <http://www.theguardian.com/law/2012/apr/02/abs-tesco-law-here>.

Rubin, B. (7 juillet 2014), « Big Law, Big Problems: The Bright Future For Small Firms », *Forbes*, <http://www.forbes.com/sites/basharubin/2014/07/07/big-law-big-problems-2/#238547a96a3e>.

Sako, M. (8 octobre 2015), « Big bang or drop in the ocean? », *Thomson Reuters*, <http://thomsonreuters.com/en/articles/2015/big-bang.html>.

Smith, J. (22 octobre 2013), « Smaller Law Firms Grab Big Slice of Corporate Legal Work », *Wall Street Journal*, <http://www.wsj.com/articles/SB10001424052702303672404579149991394180218>.

Solicitors Regulation Authority (mars 2014), *Magnetic Forces: Consolidation in the legal services market*, <http://www.sra.org.uk/solicitors/colp-cofa/resources/newsletters/issue-06-march-2014.page>.

Spangler, S. (août 2011), « Disruptive Innovation in the Legal Services Market: Is real change coming to the business of law, or will the status quo reign? », *American Bar Association Annual Meeting*, [http://www.americanbar.org/content/dam/aba/administrative/litigation/materials/2014\\_aba\\_annual/written-materials/disruptive\\_innovation.authcheckdam.pdf](http://www.americanbar.org/content/dam/aba/administrative/litigation/materials/2014_aba_annual/written-materials/disruptive_innovation.authcheckdam.pdf).

Susskind, R. et D. Susskind (2015), *The Future of the Professions: How Technology Will Transform the Work of Human Expert*, Oxford University Press.

- Szolnoki, L. (14 novembre 2014), « Italy punishes lawyers' association with maximum fine », *Global Competition Review*, <http://globalcompetitionreview.com/news/article/37276/italy-punishes-lawyers-association-maximum-fine/>.
- Terry, L. (2009), « The European Commission Project Regarding Competition in Professional Services », *Penn State University, Dickinson School of Law*, Legal Studies Research Paper No. 10-2009, [http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=1374855](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1374855).
- The Korea Herald (6 décembre 2015), *Fate of Bar Exam*, <http://khnews.kheraldm.com/view.php?ud=20151206000319&md=20151209003609> BL.
- The Law Society UK (21 mai 2015), *Affordable legal services*, <http://www.lawsociety.org.uk/policy-campaigns/campaigns/access-to-justice/affordable-legal-services/>.
- Tullock, G. (1975), « The Transitional Gains Trap », *The Bell Journal of Economics and Management Science*.
- Weaver, James (février 2007), « Surviving a Firm Merger », *American Bar Association*, [http://www.americanbar.org/publications/young\\_lawyer\\_home/young\\_lawyer\\_archive/yld\\_tyl\\_feb07\\_weaver.html](http://www.americanbar.org/publications/young_lawyer_home/young_lawyer_archive/yld_tyl_feb07_weaver.html).
- Weiss, D. (21 septembre 2010), « Wash. AG's Settlement with LegalZoom Bars Fee Comparisons Absent Disclosure », *ABA Journal*, [http://www.abajournal.com/news/article/wash.\\_ags\\_settlement\\_with\\_legalzoom\\_bars\\_fee\\_comparisons\\_absent\\_disclosure](http://www.abajournal.com/news/article/wash._ags_settlement_with_legalzoom_bars_fee_comparisons_absent_disclosure).
- Whalley, M. (16 juillet 2015), « How the financial crisis changed the role of in-house lawyers », *Legal Week*, <http://www.legalweek.com/legal-week/blog-post/2418047/how-the-financial-crisis-has-changed-the-role-of-in-house-lawyers>