

**unapl**

UNION NATIONALE  
DES PROFESSIONS LIBÉRALES

**ÉTUDE  
2020/2021**



—  
Les  
Guides  
Pratiques  
Unapl  
—

**LES PROFESSIONNELS LIBÉRAUX  
ACTEURS D'UN ECOSYSTEME NUMERIQUE  
PLUS JUSTE ET PLUS DIGNE DE CONFIANCE :  
QUELLES EXIGENCES  
POUR QUELLES OPPORTUNITES ?**

**unapl**  
EDITIONS



**Avertissement :**

Dans le souci de ne pas alourdir le présent document et d'en faciliter la lecture, nous avons choisi de traiter de la problématique des professionnels libéraux et de l'intelligence artificielle dans une publication conjointe.

## **AVANT-PROPOS INTRODUCTION**

### **I. MIEUX PROTÉGER MAIS AUSSI MIEUX EXPLOITER LES DONNÉES (PERSONNELLES OU PAS).**

1. Mieux protéger les données des patients/clients à l'ère numérique : les nouvelles obligations incombant aux professionnels découlant du Règlement général sur la protection des données (RGPD) :
2. Mieux tirer parti de la valeur créée par les données : vers la création d'un marché européen des données.

### **II. LES PLATEFORMES ET LES PROFESSIONNELS LIBÉRAUX : MIEUX SE CONNAÎTRE POUR MIEUX COOPÉRER.**

1. Quels enjeux pour les professionnels libéraux dans leurs relations aux plateformes ?
2. Une démarche proactive menée par l'UNAPL pour mieux assurer la visibilité des professions libérales dans l'écosystème numérique.
3. Les avocats et les plateformes : un guide du Conseil des barreaux européens à l'adresse des professionnels.

### **III. ÉTAT DE LA LÉGISLATION EUROPÉENNE ENCADRANT LES PLATEFORMES : VERS QUELLES AMÉLIORATIONS ?**

1. La directive de 2000 sur le commerce électronique, une première pierre à l'édifice, qui mérite d'être révisée.
2. Vers davantage d'équité et de transparence entre plateformes et entreprises utilisatrices : le Règlement européen Platform to Business (20 juin 2019) et ses améliorations possibles.
3. Le prochain Acte sur les services numériques : la position du Parlement européen (Résolution adoptée en plénière le 22 octobre 2020).

En guise de conclusion

## AVANT-PROPOS

### **L'Économie numérique à un tournant dans l'approche européenne.**

Longtemps, la crainte de Commission européenne a été qu'une action coercitive bride l'innovation et la créativité des concepteurs.

L'année dernière encore, son représentant, chef d'unité de la DG Connect, M. Werner STENGG, invité au séminaire de rentrée de l'UNAPL, avait émis de fortes réserves sur une telle approche ex ante.

Aujourd'hui, la Commission européenne y vient. Cette quasi révolution dans l'approche européenne est à souligner !

Comme expliqué par Mme Adina REVOL, attachée à la Représentation de la Commission européenne en France invitée au séminaire de l'UNAPL du 10 septembre 2020, la Commission européenne a pris conscience de la nécessité de mieux réglementer le fonctionnement des plateformes en ligne dans leur rapport avec les entreprises utilisatrices.

Le 10 juillet dernier, la vice-présidente exécutive, Margrethe VESTAGER, et le commissaire au marché Intérieur, M. Thierry BRETON, ont exprimé avec force leur détermination à lutter contre les problèmes d'équité et de sécurité au sein de l'économie en ligne. Ils ont pu souligner combien la confiance y jouait un rôle essentiel.

La lutte contre les pratiques déloyales des plateformes à l'égard des entreprises qui y ont recours est mise en avant : déréférencement non motivé des services, modalités peu transparentes de classement des entreprises, préférence donnée aux services concurrents du fournisseur de services d'accès en ligne, manque de clarté des conditions d'accès aux données recueillies par les fournisseurs, ...

Une initiative spécifique, en l'occurrence le règlement PtoB promouvant l'équité et la transparence pour les entreprises utilisatrices de services d'intermédiation en ligne, adopté le 20 juin 2019 et d'application depuis le 12 juillet dernier (2020), doit être réévaluée pour être améliorée d'ici 2022.

Les professions libérales souhaitent insister sur le fait que l'opportunité que représente l'accès à de nouveaux marchés pour les entreprises utilisatrices ne doit être affectée par des pratiques abusives qui mettent en péril la pérennité des entreprises.

La crise de la Covid-19 n'a rendu que plus décisif l'enjeu de la compétitivité des services numériques, et en particulier libéraux, en Europe.

## INTRODUCTION

La crise sanitaire que nous avons connue et continuons de subir a révélé, de façon plus essentielle encore s'il en était besoin, l'importance décisive, vitale, des services numériques dans la vie de chacun, des entreprises comme de leurs clients, mais aussi des patients. Les professions libérales sont persuadées que la technologie doit être au service des personnes et peut concourir à améliorer sensiblement la vie quotidienne des citoyens, patients, clients, entreprises.

Tout en mettant à jour la résilience du secteur du commerce électronique et l'importance de son potentiel en tant que moteur de la relance de l'économie européenne, la pandémie a mis au jour de graves insuffisances du cadre réglementaire actuel requérant une action au niveau de l'Union.

L'Observatoire européen sur les plateformes en ligne a pu mettre en exergue les déséquilibres sur le plan du pouvoir de marché entre plateformes et entreprises utilisatrices. Fortes de leur pouvoir de marché, il n'est pas rare que les plateformes imposent alors aux entreprises utilisatrices des pratiques inéquitables et déloyales (ex.: suspensions de compte soudaines et inexpliquées, déréférencement).

Le développement de l'économie numérique continue de se heurter à des obstacles tenant au manque structurel de confiance de la part des utilisateurs.

**Or, en matière d'économie en ligne**, comme l'a rappelé récemment le Commissaire au Marché Intérieur, M. Thierry BRETON, **la confiance est essentielle.**

**Équité et sécurité sont les maîtres mots.**

Il n'a pas fallu attendre la crise sanitaire pour constater qu'aujourd'hui, la relation entre un médecin, un avocat et son patient/client commence souvent sur internet. Le recours aux services d'intermédiation en ligne - ou plateformes en ligne - représente incontestablement, pour les professionnels libéraux, un moyen d'accroître leur clientèle ou patientèle.

Dans une étude sur l'économie collaborative d'avril 2018, la Commission européenne notait que les services professionnels représentaient 14 % des services proposés par les plateformes collaboratives.

En France, selon une étude menée par l'Observatoire des métiers des professions libérales fin 2017, il ressortait **qu'un tiers des professionnels libéraux avaient déjà recours aux plateformes.** Mais l'« appétence » pour celles-ci atteignait 66 % des professionnels, lesquels se déclaraient prêts à recourir à leurs services.

Celles-ci sont devenues des interlocuteurs et des facilitateurs incontournables de la relation client/patient pour les professionnels libéraux.

Plutôt que de laisser « passer le train », l'UNAPL a décidé, dans l'intérêt de ses mandants, de **construire des passerelles avec les acteurs du numérique et notamment les plateformes en ligne**, qui, trop souvent, ignorent le monde des professions libérales. Au travers de la création d'un site intitulé [Liberaltech.fr](https://liberaltech.fr), elle a souhaité instaurer les conditions d'un dialogue avec ces dernières afin de les sensibiliser aux valeurs des professions libérales, et ce dans le but de mettre en place un cadre sécurisé, de confiance et de loyauté respectueux de ces valeurs.

Les professions libérales appellent à la mise en place de conditions équitables pour les services numériques, seules capables de libérer le potentiel du marché unique numérique, de renforcer la confiance des patients/clients et fournir aux micro et petites entreprises, qu'elles représentent dans leur grande majorité, de nouveaux débouchés.



**Pour les professions libérales, la confiance dans le monde en ligne suppose, en particulier, d'aider les utilisateurs finaux (patients/clients) à exercer un meilleur contrôle sur leurs propres données et leur identité.** Une responsabilité de chacune des parties prenantes doit être accrue à cet égard.

Les professions libérales sont convaincues que, comme l'a exprimé la Commission européenne<sup>1</sup>, **« sans accent mis sur la crédibilité, le processus vital de transformation numérique ne saurait prospérer ».**

La directive sur le commerce électronique, adoptée il y a 20 ans, est devenue inopérante pour affronter les nouveaux enjeux liés à la transformation et à l'expansion du commerce électronique.

Dans sa communication du 19 février 2020 intitulée « Façonner l'avenir numérique de l'Europe », la Commission s'est engagée à adopter, dans le cadre du prochain **paquet relatif aux services numériques**, des règles nouvelles pour les plateformes en ligne et les fournisseurs de services d'information; à renforcer le contrôle exercé sur les politiques des plateformes en matière de contenus dans l'UE; et à étudier la possibilité d'instaurer des règles ex ante afin que les grandes plateformes générant des effets de réseau importants et agissant en tant que « gardiens » restent équitables et contestables pour les innovateurs, les entreprises et les nouveaux entrants.

### **« Façonner l'avenir numérique de l'Europe »,**

communication de la Commission européenne du 19 février 2020 :

Dans ce document d'orientation, la Commission européenne énonce plusieurs aspects fondamentaux de sa politique en matière numérique.

D'abord, elle insiste sur l'objectif de **souveraineté technologique de l'Europe** : celle-ci commence par la capacité de garantir l'intégrité et la résilience de notre infrastructure de données, de nos réseaux et communications. L'Europe doit réduire sa dépendance vis-à-vis d'autres régions du globe et définir ses propres règles et valeurs à l'ère numérique.

Ensuite, la Commission européenne entend construire un **écosystème numérique plus juste et compétitif**, fondé sur le renforcement des valeurs européennes.

Cela signifie que **les règles qui s'appliquent hors ligne (règles de concurrence, règles du marché unique, protection des consommateurs et de la propriété intellectuelle, fiscalité, droits des travailleurs) doivent également s'appliquer en ligne.**

**Garantir l'équité dans l'économie numérique** est un défi majeur. Certaines plateformes ont acquis une taille telle qu'elles sont en mesure de verrouiller des marchés, des clientèles et des informations. Il faut veiller à ce que le **rôle systémique** de celles-ci et le **pouvoir de marché** qu'elles acquièrent ne mettent pas en péril l'équité et l'ouverture de nos marchés.

Enfin, la Commission européenne appelle à la construction d'un **véritable marché européen des données fondé sur des règles et des valeurs européennes**. Les données sont devenues un facteur de production essentiel et la valeur qu'elles créent doit être partagée avec l'ensemble de la société qui participe à la fourniture de ces données. Il importe de remédier à la situation actuelle où une poignée d'entreprises détenant la plus grande part de marché s'arrogent la majeure partie des bénéfices sur la valeur créée dans une économie fondée sur les données.

1. Communication du 19 février 2020 « Façonner l'avenir numérique de l'Europe ».

Deux enjeux sont cruciaux aux yeux de la Commission européenne :

- assurer la **souveraineté économique de l'UE**, objectif qui suppose de permettre aux PME européennes d'innover et de grandir afin de concurrencer les grandes plateformes américaines et chinoises ;

**Au sein de l'UE, les plateformes en ligne sont de deux types : soit des PME, au nombre de 10 000 environ, soit de grandes plateformes structurantes, essentiellement américaines et chinoises, qui représentent une capitalisation totale de 4 milliards de dollars, soit un quart du PIB de l'Union Européenne en 2019.**

- **assurer la garantie des droits et libertés fondamentaux, des citoyens /consommateurs, mais aussi des entreprises utilisatrices des plateformes.** Cet enjeu comporte celui de la sécurité d'internet pour les consommateurs. La Commission européenne prévoit des procédures spécifiques pour mieux responsabiliser les plateformes contre les activités illicites ou produits non conformes et faire que les consommateurs puissent bénéficier des opportunités dont elles sont porteuses.

Une initiative au niveau européen est nécessaire car, en attendant, certains Etats ont pris les devants. Or, face à la fragmentation qui s'ensuit des législations nationales, les grandes plateformes se trouvent favorisées : alors que les PME n'ont pas les moyens de faire face à cette hétérogénéité de législations et pâtissent de la situation, les plus grandes sont en mesure de se conformer à chaque cas de figure juridique national.

Dans l'optique de la Commission européenne, l'harmonisation des règles devrait jouer en faveur de l'éclosion de champions européens.

Ce cadre comportera une révision de la directive de 2000 sur le commerce électronique. Il comportera également une réglementation ex ante des grandes plateformes contrôleuses d'accès.

Enfin, il est attendu, pour l'efficacité des nouvelles dispositions, une meilleure coopération entre, d'une part, plateformes et autorités nationales et/ou européennes de régulation, et, d'autre part, entre ces différentes autorités elles-mêmes. Pour l'instant, c'est l'un des maillons faibles du dispositif.

Les professionnels libéraux sont pleinement acteurs de ces initiatives et de ces améliorations apportées à l'écosystème numérique. Ils transmettent aux institutions européennes leurs positions en la matière et ont obtenu du Parlement européen qu'il intègre certains de leurs amendements dans sa dernière Résolution sur les services numériques.



## CRITÈRES DE PRISE EN CHARGE 2020 DES PROFESSIONS

*Dans la limite du budget de la profession.*

		Modalités 2020
		<i>Validées au Conseil de Gestion du 21 novembre 2019</i>
Professions n'ayant pas accès à la trésorerie	Plafond annuel de prise en charge	1 400€
	Plafond journalier de prise en charge	350€
Professions ayant accès à la trésorerie	Plafond annuel de prise en charge	900€
	Plafond journalier de prise en charge	300€
	% d'accès à la trésorerie	150%
	Montant minimum d'accès à la trésorerie	120 000€

## I. MIEUX PROTÉGER MAIS AUSSI MIEUX EXPLOITER LES DONNÉES PERSONNELLES OU PAS

### 1. Mieux protéger les données des patients/clients à l'ère numérique : les nouvelles obligations incombant aux professionnels découlant du Règlement général sur la protection des données (RGPD)

La protection des données de leurs patients/clients a toujours constitué une préoccupation de première importance pour les professionnels libéraux, soumis, pour la plupart, au secret professionnel et aux règles de confidentialité.

**Aujourd'hui, il ne peut y avoir de dissociation entre la culture du secret professionnel, pratiqué de manière absolue et cohérente, et celle de la protection des données. Au XXI<sup>e</sup> siècle, l'une ne va pas sans l'autre.**

Etant amenés à recevoir et à émettre des informations sur leurs patients/clients pour assurer le suivi de leurs dossiers, et ce parfois au travers d'une plateforme en ligne pour la gestion des rendez-vous, les professionnels libéraux doivent ainsi respecter les principes fondamentaux de la protection des données personnelles et sont soumis aux dispositions du Règlement général sur la protection des données (RGPD).

Adopté en 2016, le Règlement général sur la protection des données RGPD est d'application depuis le 25 mai 2018. Il modernise et uniformise les règles en vigueur dans les Etats membres de l'Union, en l'occurrence, pour la France, la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et libertés du 6 janvier 1978.

Si, en France, il ne bouleverse pas les dispositions existantes en la matière, le RGPD constitue néanmoins - et c'est une première saluée au niveau mondial - une première étape dans **l'harmonisation, au sein de l'UE, du traitement des données personnelles et non personnelles.**

Avec le RGPD, l'Europe a pu faire démonstration de sa « **puissance réglementaire** » et, comme l'a souligné la vice-présidente exécutive de la Commission européenne, Margrethe VESTAGER, la « **puissance par la norme** » - pour reprendre l'expression du politologue ZAKI LAIDI -, est une dimension essentielle de l'Union européenne.

Le RGPD définit les données personnelles comme « toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable », c'est-à-dire une personne physique qui peut être identifiée directement ou indirectement.

Le RGPD énonce les principes suivants en matière de protection des données à caractère personnel (article 5) :

- **traitement loyal et licite** : concrètement les services en ligne sont tenus d'informer les citoyens de la manière la plus limpide possible de la manière dont sont récoltées et utilisées leurs informations personnelles et devront recueillir de leur part un consentement clair avant de le faire ;
- **limitation des finalités** : celles-ci sont strictement définies. Toute utilisation personnelle ou commerciale des données est naturellement prohibée ;

- **minimisation des données** : on ne traite que les données strictement nécessaires (pas de collecte excessive ni disproportionnée). Il faut que la récolte des données soit en adéquation avec l'objectif recherché par l'entreprise ;
- **règles sur tout traitement ultérieur** : par exemple, si un médecin souhaite utiliser ultérieurement les données collectées à des fins de recherche, une information individuelle aux patients concernés devra être réalisée préalablement ;
- **limitation de la période de conservation des données** : la durée ne devra excéder celle nécessaire au regard des finalités pour lesquelles les informations sont traitées ;
- **qualité des données** : les données doivent être mises à jour ;
- **sécurité des données** ;
- **responsabilité et capacité à rendre compte de la bonne conformité aux obligations du RGPD (principe d'accountability)**.

Les obligations sont graduées en fonction de la nature et des risques du traitement (« risk-based approach »). Plus les données sont sensibles, plus il y a d'obligations.

### Qu'est-ce que les « données sensibles »

Les données sensibles sont par exemple les données relatives à la santé, aux opinions politiques ou religieuses ou encore au le passé judiciaire d'un individu. Ainsi, les professions libérales de la santé et du droit sont en permanence amenées à traiter de données sensibles.

Les obligations ne dépendent pas forcément de la taille de l'entreprise.

Dès lors qu'il y a **traitement à grande échelle de données sensibles**, sont obligatoires :

- **une étude d'impact** (Private Impact Assessment, PIA), évaluant les risques pour les droits et libertés des personnes physiques découlant du traitement des données personnelles ;

### L'étude d'impact doit comporter :

- **une description détaillée** du traitement mis en œuvre, comprenant tant les aspects techniques qu'opérationnels ;
- **l'évaluation, de nature plus juridique, de la nécessité et de la proportionnalité concernant les principes et droits fondamentaux** (finalité, données et durée de conservation, information et droits des personnes, etc.) non négociables, qui sont fixés par la loi et doivent être respectés, quels que soient les risques ;
- **l'étude, de nature plus technique, des risques sur la sécurité des données** (confidentialité, intégrité et disponibilité) **ainsi que leurs impacts potentiels sur la vie privée**, qui permet de déterminer les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour protéger les données.

- la tenue d'un **registre** : les professionnels doivent tenir un registre de leurs activités de traitement des données dans le cadre du suivi des dossiers clients/patients mais aussi de leur utilisation d'une messagerie sécurisée ou d'un dispositif, par exemple, de télémédecine ;
- la désignation d'un **Délégué à la Protection des données (DPO)**. Ainsi, un hôpital, qui traite de données sensibles à grande échelle, aura besoin d'un DPO, ce qui n'est pas le cas d'un médecin exerçant seul dans son cabinet.

**A partir du moment où un professionnel exerce à titre individuel, il n'est normalement pas soumis à l'obligation de désigner un DPO.**

Néanmoins, si en raison de son activité, il estime traiter de données sensibles à grande échelle (exercice au sein d'un réseau de professionnels, maisons de santé, centre de santé, dossiers partagés entre plusieurs professionnels de santé, etc.), il devra soit désigner un DPO en interne, soit solliciter les services d'un DPO externe (consultants, cabinets d'avocats, etc.).

**Par ailleurs, les droits des individus sont renforcés**, dans la continuité des droits de la directive de 1995. Il s'agit, en l'occurrence, du droit à l'information, du droit d'accès, du droit de corriger, effacer ou bloquer, du droit d'opposition, du droit de ne pas être soumis à une décision automatisée.

**Deux nouveaux droits sont créés :**

- **le droit à la portabilité de ses données** (possibilité de changer de fournisseur sans conséquence avec transfert de ses données personnelles) ;
- le droit à être informé des failles de sécurité qui pourraient affecter ses données personnelles.

**Enfin, le contrôle est également renforcé :**

- au travers d'une meilleure coordination des autorités de protection (possibilité d'investigations communes) et d'un nouveau mécanisme de décision pour les cas transfrontaliers (une autorité de protection des données est désignée comme cheffe de file) ;
- grâce à la création du Comité européen de la protection des données ;
- du fait de l'instauration de **sanctions financières très importantes fixées au niveau européen (de 2 à 4 % du chiffre d'affaire global**, selon la nature, la gravité de la violation, etc.). Cela est à saluer car la loi Informatique et Libertés ne permettait de sanctionner les contrevenants qu'à une faible amende.

**Quid en cas de recours à un prestataire tiers gérant la prise de rendez-vous (plateforme de prise de rendez-vous en ligne ou prestataire de permanence téléphonique) ?**

Celui-ci est considéré comme un sous-traitant et doit se conformer aux exigences du RGPD. Il ne peut utiliser les informations concernant les patients/clients que pour le strict accomplissement de ses missions. Il doit notamment mettre en place des mesures techniques et organisationnelles nécessaires afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des données confiées.

En tant que plateforme de prise de rendez-vous, Doctolib n'est considéré que comme un simple prestataire des 115 000 praticiens de santé et près de 2000 établissements de soins qui font appel chaque jour à ses services.

Ce sont eux qui, individuellement, restent légalement considérés comme les « responsables de traitement », c'est-à-dire les gestionnaires des données de santé qui leur sont confiées.

**De façon générale, l'UNAPL souligne l'importance, pour les professionnels libéraux, de se donner les moyens d'un haut niveau d'information sur la problématique de la protection des données. Il importe, en particulier, de lire attentivement les conditions d'utilisation de ces services de prises de rendez-vous en ligne.**

## **2. Mieux tirer parti de la valeur créée par les données : vers la création d'un marché européen des données.**

L'utilisation des données numériques va bouleverser nombre de secteurs couverts par les services libéraux (santé, juridique, technique et cadre de vie).

Il est à souligner que les **professions libérales produisent et qualifient les données numériques**. Leur rôle est donc important en termes de qualité de la donnée.

Dans sa communication du 19 février 2020 intitulée « Façonner l'avenir numérique de l'Europe », la Commission européenne appelle à la construction d'un **véritable marché européen des données, qui en facilitera le partage et la circulation, fondé sur les valeurs européennes**.

Dans sa communication concomitante « Une stratégie européenne pour les données », la Commission européenne, définit cet espace européen des données comme **un marché unique des données, ouvert aux flux issus du monde entier et où les données à caractère personnel et non personnel sont en sécurité, facilement accessibles et de haute qualité et où le droit européen s'applique tant sur les données que sur les produits ou services fondés sur ces dernières**.

Des règles et une gouvernance communes doivent garantir que :

- les données circulent dans l'UE et entre les secteurs ;
- les règles et valeurs européennes (protection des données à caractère personnel, protection des consommateurs, droit de la concurrence) sont respectées ;
- l'accès et l'utilisation des données sont équitables, pratiques et claires, soutenus par une gouvernance claire et fiable, pour une circulation des flux internationaux ouverte mais affirmée sur les valeurs européennes.

Pour les professions libérales, l'instauration d'un cadre adéquat de réglementation à ce marché européen des données est primordiale.

En raison, en effet, des enjeux qu'elles génèrent dans leur secteur (développement de nouvelles activités, nouvelles façons d'exercer et de produire le service libéral, métamorphose de la relation libérale entre le professionnel et son client/patient, etc.), les données numériques et leur utilisation doivent suivre des **principes éthiques de protection de l'individu** (adoption et diffusion de standards élevés de protection, stratégie centrée sur l'humain et préoccupations éthiques au cœur de toute réflexion dans ce domaine).

**Les données ont, en particulier, un rôle essentiel à jouer dans le secteur de la santé.**

L'utilisation des données dans le domaine de la santé est, en effet, très prometteuse, notamment avec l'apparition des objets connectés.

La santé fait ainsi partie des neuf **secteurs stratégiques et domaines d'intérêt public pour lesquels** la Commission européenne souhaite créer **un espace européen commun de données** (mise à disposition de vastes réserves communes de données, d'outils et infrastructures techniques, encouragement à l'échange des données via des mécanismes de gouvernance pertinents, etc., complétées éventuellement par des législations sectorielles et des politiques visant à stimuler le marché).

**Les professions libérales** soutiennent, en outre, le projet de la Commission européenne visant à promouvoir des **dossiers médicaux électroniques fondés sur un format d'échange européen commun** afin que les citoyens européens puissent accéder aux données relatives à leur santé et les communiquer de manière sécurisée dans l'ensemble de l'UE.

Elles sont persuadées qu'un **espace européen des données de santé destiné à améliorer la sécurité des données et la sûreté de l'accès aux données de santé** permettrait de **mieux cibler et d'accélérer la recherche, le diagnostic et le traitement.**

## A noter !

Les données sont devenues un facteur de production essentiel et la valeur qu'elles créent doit être partagée avec l'ensemble de la société qui participe à la fourniture de ces données. La Commission européenne a prévu de se pencher fin 2020 sur les enjeux fiscaux liés à la numérisation et à cette production de valeur dont profitent impunément pour l'instant certaines entreprises qui s'en arrogent à leur profit la plus grande part du bénéfice.





# CPR-PL

COMMISSION PARITAIRE RÉGIONALE  
DES PROFESSIONS LIBÉRALES

UNAPL•CFDT•CFE-CGC•CFTC•CGT•CGT-FO

## LE SAVIEZ-VOUS ?

1. En l'absence de représentation des salariés dans les TPE, la loi Rebsamen de 2015 a instauré des commissions paritaires régionales interprofessionnelles. Le secteur libéral a décidé de mettre en place ses propres commissions.

Les CPR-PL  
c'est nouveau  
et c'est pour  
vous !

Un appui aux TPE  
libérales sur  
les questions  
sociales, d'emploi  
et de formation

2. Les CPR-PL sont un appui pour répondre aux besoins et questions en matière de dialogue social, et sur les dispositions légales et conventionnelles qui leur sont applicables.

3. Le financement des CPR-PL est assis sur une cotisation basée sur 0,04 % de la masse salariale, soit en moyenne 9 € par an par salarié. La collecte est assurée par une association paritaire l'ADSPL.

Pour 9 €  
en moyenne  
de cotisation par salarié.  
Accès permanent  
aux services  
des CPR-PL

## II. LES PLATEFORMES ET LES PROFESSIONNELS LIBÉRAUX : MIEUX SE CONNAÎTRE POUR MIEUX COOPÉRER

Le développement des plateformes en ligne aura une influence déterminante à l'avenir sur la manière dont les professionnels libéraux dispensent leurs services et interagissent avec les clients potentiels.

Si les prestations proposées par les services d'intermédiation en ligne sont porteuses de croissance et d'innovation, elles doivent s'accompagner de règles claires garantissant ce qui fait la spécificité de la prestation libérale.

Une déstabilisation intense de ce qui fait l'essence du service libéral s'avérerait préjudiciable aux clients/patients et, par rebond, à la société toute entière.

### Différents types de plateformes en ligne :

Il faut distinguer les plateformes qui fonctionnent comme de simples annuaires (dont l'accès est ouvert à n'importe quel professionnel) et les plateformes qui imposent la présence d'un intermédiaire (plateformes d'intermédiation en ligne), soit que ce dernier se « contente » de recommander un professionnel ou de diriger le client vers certains professionnels, ce qui va souvent de pair avec la mise en place d'un système d'évaluation et de notation des professionnels, soit que la plateforme permette l'offre de services professionnels, l'intermédiaire se faisant rémunérer par le professionnel, le client ou les deux à la fois. Dans ces derniers cas, la plateforme joue le rôle de place de marché en permettant la rencontre de l'offre et la demande.

### 1. Quels enjeux pour les professionnels libéraux dans leurs relations aux plateformes ?

Selon l'étude précitée de la Commission européenne sur l'économie collaborative d'avril 2018, la principale difficulté pour les consommateurs réside dans le manque de clarté en cas de difficulté relativement à la responsabilité - **qui est responsable ?** -, mais aussi dans le **manque de confiance** à l'égard des professionnels de services prestés au travers des plateformes.

Les questions déontologiques sont, en effet, nombreuses et fondamentales. L'ingérence de l'exploitant de la plateforme dans la relation entre le professionnel et son patient ou client pose, en particulier, la **question de la préservation de l'indépendance** du premier, **de la confiance** dont il doit légitimement bénéficier, mais aussi du **secret professionnel**. Quid, en particulier, du **traitement par l'exploitant des données à sa disposition ?**

Alors que la relation du professionnel libéral avec son client est fondée sur le principe du **colloque singulier**, **les risques d'ingérence de l'exploitant de la plateforme** doivent être dûment surveillés et prévenus, et ce, notamment, au travers des enjeux listés ci-dessous.

### - Protection des données :

Les données produites par les entreprises libérales peuvent, en effet, être préemptées par les plateformes numériques ou plateformes d'intermédiation s'immiscant dans la relation profession libérale et clients/patients.

La protection des données, c'est la préoccupation numéro un des professions libérales qui sont, pour la plupart, soumises au secret professionnel et au principe de confidentialité. Elle ne va pas sans la garantie de la sécurité des données. Les professions libérales organisent et produisent des données personnelles et des données sensibles. Leur détention par des acteurs privés et les cas de fuite de données relatés dans la presse ne sont pas matière à rassurer les professionnels.

Pour les professionnels libéraux, deux aspects majeurs doivent être respectés tant du point de vue de l'intérêt particulier (patient/client) que de l'intérêt général :

- **la minimisation des collectes et traitements des données personnelles**, principe inscrit dans le Règlement européen de la protection des données ;

- **le contrôle de l'accès des plateformes aux données recueillies et le traitement auquel elles donnent lieu.**

Pour rappel, le règlement PtoB de juin 2019 (voir ci-après) prévoit **l'obligation d'information sur l'accès ou le non accès aux données recueillies et la nature de leur traitement éventuel dans les conditions générales d'utilisation par les parties prenantes.**

S'il est entendu qu'il est absolument essentiel que l'entreprise utilisatrice de la plateforme soit informée du recueil et du transfert à des fins commerciales des données générées par l'utilisation du service d'intermédiation, la question se pose de savoir s'il ne faudrait pas, **dans le cas des entreprises libérales, que les conditions générales d'utilisation précisent que ce transfert à des fins commerciales n'est pas autorisé.** C'est, en tout cas, une interrogation que l'UNAPL souhaite porter dans le cadre de la révision du règlement PtoB de juin 2019.

### - Risque de sous-traitance :

Dans le cadre de plateforme d'intermédiation, le risque est, comme souligné plus haut, que le professionnel libéral ne soit plus qu'un sous-traitant. L'éditeur du site, qui capte la clientèle, n'aurait alors qu'à fixer le prix et déterminer le rôle du professionnel. Dans ce processus de marchandisation, c'est la notion même de prestation libérale qui se dilue. Dans le cas, par exemple, d'un site comme Divorce Discount, qui propose un prix unique pour divorcer par consentement mutuel, c'est la société qui constitue le dossier en ligne et le transmet à l'avocat. Celui-ci n'a même plus un dialogue préalable avec le client, ne serait-ce que pour constituer le dossier.

**Concernant les honoraires**, certaines professions, doivent respecter certaines règles. Ainsi pour les avocats, il y a interdiction des honoraires de présentation ou du partage d'honoraires avec des personnes qui ne sont pas avocats. Comment fait-on si l'exploitant de la plateforme demande une redevance pour ses services ?

Dans certains cas encore, comme celui des plateformes d'assureurs ou de télémédecine, le professionnel peut être payé indirectement par la plateforme, ce qui met en jeu son indépendance.

Il importe, en outre, que la plateforme ne puisse pas imposer des tarifs au professionnel.

**- Pour l'UNAPL, il importe que les plateformes respectent les conditions de l'indépendance professionnelle propres aux professionnels libéraux, en particulier concernant les modalités de rémunération de ceux-ci.**

#### **- Publicité/e-réputation/contenus illicites :**

**En matière de publicité**, certaines professions, comme les avocats, doivent obéir à des règles très strictes. N'y a-t-il pas des risques que la publicité réalisée par la plateforme ne respecte pas ces règles ?

Il est de la plus haute importance que, s'agissant des professions libérales, les plateformes respectent les règles professionnelles en la matière. Dans le cadre de la révision du règlement PtoB de juin 2019, la Commission européenne a d'ailleurs sollicité un rapport sur le sujet qui devrait être publié fin 2020.

La question de la publicité des services professionnels délivrés par le biais des plateformes en ligne ne peut être abordée sans référence à la jurisprudence de la Cour de Justice de l'UE sur **la publicité en ligne des professions de santé**.

Celle-ci a, en effet, évolué.

Dans son arrêt Vanderborght du 4 mai 2017, la Cour de Justice de l'UE a jugé que la **directive 2000/31/CE du 8 juin 2000 dite « commerce électronique » s'oppose à une législation nationale qui « interdit de manière générale et absolue toute publicité relative à des prestations de soins buccaux et dentaires et toute forme de communications commerciales par voie électronique y compris par un site internet créé par un dentiste »**.

Le terme de « communication commerciale » au sens du droit de l'Union couvre toute forme de communication destinée à promouvoir directement ou indirectement des services d'une personne exerçant une profession réglementée.

De telles communications sont, en principe, autorisées sous réserve de respecter certaines règles. L'article 8 de la directive « commerce électronique » pose, en effet, le principe selon lequel les États membres doivent s'assurer que les membres d'une profession réglementée peuvent faire de la publicité sur Internet dès lors qu'ils respectent les **règles de la profession**, lesquelles protègent notamment l'indépendance, la dignité et l'honneur de la profession ainsi que le secret professionnel et la loyauté tant vis-à-vis des clients que des confrères.

Pour autant, souligne la Cour, ces règles professionnelles « ne sauraient, sans priver la directive d'effet utile, interdire de manière générale et absolue toute forme de publicité en ligne destinée à promouvoir l'activité d'une personne exerçant une profession réglementée ». Les États membres doivent ainsi, en vertu de ces dispositions de l'article 8, encourager l'élaboration de **codes de conduite** afin de **préciser les informations qui peuvent être données** à des fins de communication commerciale, dans le respect des règles professionnelles applicables.

**L'UNAPL souligne l'importance que les plateformes respectent les règles professionnelles en matière de publicité du professionnel.**

Cette précaution s'entend aussi en matière de notation, dans le cadre des échanges dans les espaces contributifs à destination des usagers.

Un droit de réponse doit être prévu, qui ne pourra s'exprimer, par définition, que dans le respect du secret professionnel.

Pourraient être discutées aux yeux de l'UNAPL :

- l'interdiction des pseudonymes en matière de notation et de commentaires ;
- l'option d'activation ou de désactivation par le professionnel libéral des publications ou communication qui lui sont adressées.

Il est en outre intéressant de voir que le guide de l'ordre des sages-femmes prévoit que l'hébergeur doit retirer « promptement » les avis ou propos à « contenus illicites » notifiés par le professionnel, faute de quoi sa responsabilité civile ou pénale pourra être engagée. Si tout dépend de l'interprétation qui est faite de l'adverbe « promptement » et de l'appréciation qu'il recouvre, l'on ne saura trop souligner l'importance des moyens mis en œuvre par la plateforme pour être réactive.

#### - Conditions équitables et concurrence loyale :

Le quasi-monopole que détiennent des acteurs comme Doctolib perturbe, en outre, les règles de saine concurrence, mais encore déstabilise les relations des professions libérales avec leurs clients/patients, entre confrères et les chaînes de productions (automatisation de certaines tâches, phénomène externalisation des compétences, etc.).

**Le principe du libre choix** n'est-il pas mis à mal, si la plateforme opère une sélection d'un professionnel pour un client sans que les critères de cette sélection soient transparents ?

Les professions libérales dénoncent régulièrement les problèmes de référencement, les relations difficiles en cas de litiges. La non-transparence des algorithmes, parfois le non-respect des règles déontologiques dans la mission d'intermédiation, sapent l'autonomie et l'indépendance du professionnel dans la délivrance du service libéral de confiance.

L'information sur les différents paramètres du classement ainsi que sur leur pondération respective prévue par le règlement PtoB de juin 2019 (voir ci-après) joue incontestablement en faveur d'une plus grande loyauté dans la concurrence entre professionnels. Cela va dans le sens d'une meilleure prévisibilité pour les entreprises, qui peuvent ainsi élaborer une stratégie en la matière et, aussi, mieux comparer les pratiques de divers services d'intermédiation.

De même que l'obligation, prévue dans le règlement précité, de tenir informées les entreprises utilisatrices de la possibilité d'influencer le classement contre une rémunération directe ou indirecte.

**Attention** : pour les professions libérales, la difficulté suivante a été mentionnée : il n'est pas rare que le patient faisant une recherche à partir d'un nom de médecin soit amené vers le lien de sa consultation hospitalière plutôt que libérale.

Pour l'UNAPL, une **concurrence loyale entre professionnels** suppose notamment que les **qualifications, titres, règles professionnels et conditions d'exercice** soient l'objet d'une **information claire et accessible au public, garantissant le libre choix éclairé du client/patient**.

Pour les professions libérales, une concurrence loyale supposerait que la plateforme puisse ainsi **vérifier les qualifications des professionnels**. Cette responsabilité devrait, en effet, incomber à la plateforme, notamment via l'utilisation d'applications qui lui permettraient de **vérifier les bases de données officielles** (ordres, n° Adeli), sur le modèle de ce qui est en train de se faire chez les artisans (mise en place d'une API à partir du registre national des métiers de l'artisanat).

Le système pourrait se construire au niveau européen en s'appuyant sur l'expérience de la **carte professionnelle européenne (CPE)**, sorte de certificat électronique attestant des qualifications des professionnels (qui existe pour les masseurs-kinésithérapeutes, sages-femmes, pharmaciens, vétérinaires, guides de montagne).

La question demeure ainsi en débat de rejeter les offres concurrentielles provenant d'individus qui ne seraient pas dûment enregistrés.

L'équité dans la concurrence et la relation aux plateformes supposerait, enfin, de garantir la **portabilité des données d'une plateforme à l'autre** afin que chaque professionnel qui le désire puisse passer facilement d'une plateforme à une autre.

## 2. Une démarche proactive menée par l'UNAPL pour mieux assurer la visibilité des professions libérales dans l'écosystème numérique

### La charte sur la loyauté des plateformes élaborée par l'UNAPL :

Dans un premier temps, l'UNAPL a pris l'initiative d'élaborer une Charte de confiance dans le but de favoriser la loyauté des plateformes dans leurs relations avec les professionnels libéraux utilisateurs de leurs services.

Cette Charte tient compte des enjeux transversaux à toutes les professions libérales, confrontées aux démarches des plateformes en ligne, dans leur secteur. Loyauté et responsabilité sociale pourraient être les notions qui doivent guider les comportements des plateformes numériques vis-à-vis de leur environnement et de leurs externalités sur la collectivité.

Cette charte a été conçue pour s'adresser aux fournisseurs de service d'intermédiation en ligne et à leurs usagers tant les professionnels libéraux que leurs clients/patients.

### ZOOM sur les 5 principes et bonnes pratiques promus par la charte :

- Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne rendent facilement accessible sans condition tout document permettant de connaître précisément et distinctement **les obligations du fournisseur ainsi que celles de la profession libérale et des usagers des services**. Cette documentation précise notamment l'objet et la durée de la relation, les garanties apportées au professionnel ainsi qu'aux usagers, ainsi que tout élément permettant d'identifier les bonnes pratiques proposées par les fournisseurs ;
- Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne s'engagent à proposer au professionnel libéral ainsi qu'aux usagers une **présentation loyale et sincère de l'activité exercée, diffusée avec le consentement préalable du professionnel libéral, reposant sur des informations validées par le professionnel libéral et publiées avec son accord** ;
- Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne s'engagent à proposer aux professionnels libéraux des modalités d'organisation de la relation professionnelle permettant de **préserver l'exigence d'indépendance professionnelle**, s'agissant notamment **du droit d'entrée en relation avec un usager, des critères permettant de valider la qualité d'une prestation** et la garantie de sa réalisation, des **conditions et modalités de rémunération** ;
- Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne s'engagent à proposer aux professionnels libéraux des **modalités de référencement loyales et transparentes** permettant notamment de préserver l'indépendance professionnelle, les règles applicables en matière de publicité, ainsi que toute exigence et principes éthiques ou déontologiques ;
- Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne s'engagent à proposer aux professionnels libéraux des **conditions d'exercice professionnel conformes au droit applicable, notamment en matière de publicité**.



### Le site LIBERALTECH, passerelle entre le monde libéral et les entreprises de la tech :

Fin septembre 2020, l'UNAPL a décidé d'intégrer le contenu essentiel de la charte au sein d'un site, intitulé LIBERALTECH, destiné à créer un pont entre les professions libérales et les plateformes numériques opérant dans les secteurs des professions libérales afin de créer un dialogue constructif et durable.

Cette initiative vise, en particulier, à sensibiliser les professionnels libéraux à l'innovation numérique et à sécuriser les usages. L'objectif ultime est de protéger leurs intérêts et ceux de leurs clients ou patients en créant un cadre de confiance et de loyauté dans l'utilisation des solutions numériques par les entreprises libérales.

Il est, en effet, indispensable que les professions libérales et les usagers disposent en toutes circonstances d'une vision claire des orientations et des garanties qui leur sont proposées par les services d'intermédiation en ligne. Ainsi sont-elles rendues actrices des évolutions technologiques qui les concernent.

Le site reprend et intègre les cinq principes et bonnes pratiques identifiés comme indispensables à la mise en œuvre d'une intermédiation respectueuse des « valeurs Professions Libérales » :

- Accès facile et sans condition à la connaissance précise et distincte des modalités et conditions de mise à disposition des services ;
- Présentation loyale et sincère de l'activité de la profession libérale ;
- Indépendance professionnelle et liberté de choix de l'utilisateur ;
- Modalités de référencement loyales et transparentes ;
- Conditions d'exercice professionnel conformes aux droits applicables, notamment en matière de publicité.

### 3. Les avocats et les plateformes : un guide du Conseil des barreaux européens à l'adresse des professionnels

Du côté des professionnels, d'autres initiatives méritent d'être relevées pour sécuriser la prestation passant par l'intermédiaire d'une plateforme, et notamment celle du CCBE (Conseil des Barreaux européens) qui a élaboré un guide à l'adresse des avocats européens sur les plateformes en ligne.

À l'instar des principes et bonnes pratiques de la charte de l'UNAPL, ce guide insiste sur la garantie de l'indépendance, sur le respect des règles déontologiques et des règles en matière de publicité, sur la protection des données.

Dans ce guide, le CCBE invite ainsi les barreaux à attirer l'attention de leurs membres sur les principes suivants lorsqu'ils utilisent des plateformes en ligne :

1. **En règle générale, les avocats doivent toujours respecter la législation et les règles professionnelles et déontologiques applicables lors de l'utilisation d'une plateforme** en ligne dans le but de référencer ou de fournir des services juridiques. Cela veut toujours dire que l'avocat entretient une **relation contractuelle directe**. Si le respect des valeurs fondamentales ne peut être garanti, les avocats doivent se retirer de la plateforme en ligne en question.

2. **L'utilisation ou la participation d'un avocat à une plateforme en ligne ne doit jamais restreindre son indépendance.** Les avocats ne peuvent notamment autoriser aucune ingérence de l'exploitant de la plateforme dans leurs relations avec les clients.
3. **Les avocats doivent toujours être en mesure de traiter directement avec le client** d'une manière qui **respecte le secret professionnel et évite toute règle de conflit d'intérêts.**
4. Les avocats doivent demander des éclaircissements quant à la fiabilité et la sécurité de la plateforme en ligne à travers laquelle les données des clients sont traitées. **Les avocats doivent surtout éviter que les exploitants de plateformes traitent leurs données et celles des clients, y compris les données comportementales, à leur insu ou à des fins inconnues.**
5. Les avocats doivent vérifier le contenu des informations que les exploitants de plateformes mettent en ligne à leur sujet. Ces informations doivent être claires et précises, elles doivent **préciser leur titre d'origine et ne jamais induire le public en erreur quant à leur qualification.**
6. Les informations relatives aux avocats sur une plateforme en ligne doivent **respecter les règles de publicité applicables aux avocats.** À cet égard, les avocats doivent éviter de faire de la publicité mensongère ou dénigrante ou, plus généralement, contraire aux principes et valeurs de la profession d'avocat.
7. Lorsque les avocats s'engagent dans une relation avec des clients via une plateforme en ligne, ils doivent **appliquer les règles contraignantes à toute nouvelle relation.** Avant la prestation d'un service juridique, les avocats doivent **informer le client de leur nom, de leurs coordonnées et des conditions de leur intervention, notamment en matière d'honoraires.**
8. Lors de l'utilisation de plateformes juridiques en ligne, les avocats doivent toujours respecter les règles en vigueur, notamment les **règles du droit de la concurrence, les règles en matière de rémunération et en matière de détermination des honoraires.**

### III. ÉTAT DE LA LÉGISLATION EUROPÉENNE ENCADRANT LES PLATEFORMES

#### 1. La directive de 2000 sur le commerce électronique, une première pierre à l'édifice, qui mérite d'être révisée.

La directive de 2000 sur le commerce électronique, qui couvre les professions libérales en tant qu'elles fournissent des prestations transfrontalières dématérialisées, fixe un cadre juridique à celles-ci. Si elle a été, depuis vingt ans, le cadre réglementaire régissant le commerce électronique au sein de l'UE, elle doit manifestement être actualisée et c'est bien l'un des objectifs poursuivis par la Commission européenne dans son prochain Acte sur les services numériques.

La directive de 2000 pose le **principe du pays d'origine**, qui signifie que c'est la réglementation du pays d'établissement du prestataire qui s'impose quand celui-ci adresse ses services dans un autre État membre. Cette clause est essentielle, rappelle le Parlement européen dans son rapport sur le prochain Acte sur les services numériques, dans la mesure où elle établit le principe du contrôle par le pays d'origine et impose aux États membres d'assurer la libre circulation des services de la société de l'information.

La directive établit **certaines exigences en termes de transparence** concernant l'identité du prestataire de service et les communications commerciales qui doivent être identifiées comme telles. Si la réglementation nationale concernant la publicité des professions réglementées ne peut empêcher celles-ci d'exploiter des sites web, les règles d'éthique professionnelle devront être respectées en la matière.

**La question de la responsabilité des intermédiaires, et en particulier des fournisseurs d'hébergement**, demeure au centre de toutes les polémiques. Il s'agit principalement de déterminer la mesure dans laquelle ces intermédiaires techniques peuvent être tenus responsables du **contenu illégal ou préjudiciable des sites** se trouvant sur leur réseau ou leur serveur.

La directive pose le principe d'une **responsabilité a minima des fournisseurs d'hébergement vis-à-vis des contenus illicites mis en ligne**.

La Commission européenne reconnaît aujourd'hui la **nécessité d'accroître la responsabilité des plateformes en termes de contenu en le rendant proactives**<sup>2</sup>.

**Le Parlement européen, lui-même, dans une Résolution du 15 juin 2017**, avait souligné une telle nécessité, faisant valoir que les plateformes interviennent de plus en plus sur les contenus hébergés dans le but d'améliorer leur référencement et/ou de le monétiser via des bannières publicitaires et autres actions marketing de plus en plus ciblées.

---

2. Comme exprimé par M. Werner Stengg, chef d'unité à la DG Connect, lors du séminaire de rentrée 2019 de l'UNAPL.

## La directive sur le commerce électronique (2000/31/CE)

La Directive couvre tous les services de la société de l'information, qu'ils soient fournis entre entreprises (*B to B*) ou entre entreprises et consommateurs (*B to C*).

**Les services de professions réglementées en ligne, tels que ceux des avocats, des médecins, des experts-comptables, ou des agents immobiliers, sont couverts par la directive**, à côté d'autres activités en ligne telles que les journaux électroniques, les bases de données, les services financiers, la vidéo sur demande, le marketing et la publicité directs.

Dans le domaine du commerce électronique, c'est la **clause « Marché intérieur »** qui s'impose, prévoyant que **les services de la société de l'information sont, en principe<sup>3</sup>, soumis à la législation de l'État membre dans lequel le prestataire est établi**. Ainsi, un État membre ne peut restreindre la libre circulation des services de la société de l'information en provenance d'un autre État membre.

La directive établit certaines exigences en matière de **transparence**. Ainsi les États membres doivent veiller à ce que les **prestataires de services de la société de l'information rendent possible, pour leurs clients et pour les autorités compétentes, un accès facile, direct et permanent aux informations de base concernant leurs activités** (nom, adresse, adresse de courrier électronique, numéro d'immatriculation au registre du commerce, titre professionnel et affiliation à des organismes professionnels, numéro de TVA).

La Directive soumet, en outre, les **communications commerciales à certaines conditions de transparence** pour renforcer la confiance du consommateur et garantir des pratiques commerciales loyales. Ainsi, la Directive impose que les communications commerciales soient clairement identifiables comme telles et que la personne physique ou morale pour le compte de laquelle la communication commerciale est faite soit clairement identifiable.

**Pour les professions réglementées (telles que les avocats ou les comptables)**, la Directive établit le principe général selon lequel la prestation de services en ligne est autorisée et que **les règles nationales sur la publicité n'empêchent pas ces professions d'exploiter des sites web**. Ces activités devront toutefois respecter **certaines règles d'éthique professionnelle**, énoncées dans les codes de conduite qui seront élaborés par les associations professionnelles.

La directive établit qu'un **prestataire d'hébergement n'est, par principe, pas responsable des contenus qu'il héberge et qu'il ne voit peser sur lui aucune obligation de surveillance de ces derniers**. Sa responsabilité ne peut donc pas être engagée, **à moins qu'il ne soit possible de démontrer qu'il avait une connaissance effective de ces contenus (laquelle peut notamment être réalisée par le biais d'un mécanisme de notification) et si, à compter de cette connaissance, il n'a pas mis en œuvre de manière rapide les moyens de nature à les supprimer ou les rendre inaccessibles**.

En outre, la directive **renforce la coopération administrative entre les États membres et le rôle de l'autorégulation (élaboration de code de bonne conduite au niveau européen)**.

3. Des dérogations sont possibles au cas par cas, si elles sont jugées nécessaires et proportionnelles au regard de l'ordre public, de la protection de la santé publique, de la sécurité publique ou de la protection des consommateurs.

## 2. Vers davantage d'équité et de transparence entre plateformes et entreprises utilisatrices : le Règlement européen Platform to Business (20 juin 2019) et ses améliorations possibles

Les services d'intermédiation en ligne (plateformes en ligne et moteurs de recherche) sont perçus, à juste titre, par la Commission européenne comme des « facilitateurs » de l'entrepreneuriat et des nouveaux modèles d'entreprise. Ils donnent, en effet, accès à de nouveaux marchés et permettent de tirer avantages du marché intérieur.

Plus d'un million d'entreprises dans l'UE passent aujourd'hui par des plateformes en ligne pour atteindre leurs clients.

Toutefois le recours des entreprises, et notamment des PME, est limité du fait de manque de confiance de celles-ci à l'égard de ces derniers.

Les services d'intermédiation bénéficient d'un pouvoir de négociation supérieur et profitent de cette situation pour agir unilatéralement et imposer des pratiques inéquitables et déloyales (exemple : suspensions de compte soudaines et inexplicables, déréférencement).

**Le 20 juin 2019, un règlement européen a été adopté visant à établir davantage de transparence et d'équité entre les plateformes en ligne et les entreprises qui les utilisent**, c'est-à-dire toute personne qui, à titre professionnel, offre, via ces plateformes, des biens ou services dans le cadre de son activité professionnelle. Il est d'application à partir du 12 juillet 2020.

L'objectif poursuivi est de **rééquilibrer le rapport de force entre de puissantes plateformes et les professionnels**. D'une part, le règlement établit des règles destinées à interdire certaines pratiques jugées déloyales. D'autre part, il prévoit des obligations à la charge des plateformes en ligne afin d'assurer une meilleure transparence envers leurs utilisateurs professionnels.

Le règlement met également en place des mécanismes alternatifs pour régler les litiges pouvant naître de relations entre ces plateformes en ligne et leurs utilisateurs professionnels.

### Principales dispositions du Règlement Platform to Business (juin 2019)

#### - Interdiction de certaines pratiques déloyales :

Le règlement pose un certain nombre d'obligations encadrant les décisions que les fournisseurs peuvent prendre à l'égard des services qu'ils fournissent.

#### • Modification des conditions générales d'utilisation :

Lorsqu'un fournisseur de services d'intermédiation en ligne envisage de modifier ses conditions générales d'utilisation, il devra notifier les entreprises concernées de la modification prévue « *sur un support durable* » en respectant un délai de préavis. Ce délai ne pourra pas être inférieur à 15 jours.

#### • Restriction, suspension ou résiliation des services

Le règlement encadre les décisions portant sur la restriction, la suspension ou la résiliation des services d'intermédiation en ligne. Cette disposition vise notamment à prévenir les suspensions ou clôtures inexplicables des comptes utilisateur de professionnels.

Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne devront indiquer dans leurs conditions générales d'utilisation « *les motifs objectifs des décisions de suspension, de résiliation ou d'imposition de toute autre restriction* ».

Si ces fournisseurs envisagent ultérieurement de suspendre ou restreindre la fourniture de leurs services à une entreprise donnée, ils devront l'informer des raisons motivant leur décision « *sur un support durable avant que la restriction ou la suspension ne prenne effet ou au moment où elle prend effet* ». Ainsi, l'entreprise utilisatrice sera en mesure d'évaluer le bienfondé de cette décision et, si elle le souhaite, de la contester en déposant une réclamation auprès du fournisseur.

Lorsque le fournisseur de services d'intermédiation souhaite résilier la fourniture de la totalité de ses services à une entreprise donnée, cette information devra être communiquée 30 jours avant que la résiliation prenne effet.

#### - Les obligations de transparence :

Le règlement crée à la charge des fournisseurs d'autres obligations afin d'assurer la transparence vis-à-vis de leurs utilisateurs professionnels, notamment les suivantes :

##### • Le classement des biens et des services

Les fournisseurs de services d'intermédiation devront indiquer dans leurs conditions générales d'utilisation les **principaux paramètres utilisés pour le classement des biens et des services et « les raisons justifiant l'importance relative de ces principaux paramètres par rapport aux autres paramètres »**.

**Cette obligation s'applique également aux fournisseurs de moteurs de recherche dans le cadre du classement des sites internet**, y compris ceux utilisés par les professionnels pour offrir leurs biens ou services aux consommateurs. Ces fournisseurs devront alors présenter les mêmes éléments de manière visible et accessible sur leur moteur de recherche.

« *Les principaux paramètres* » désignent notamment les critères, les processus généraux, les signaux spécifiques intégrés dans les algorithmes et tout autre mécanisme d'ajustement ou de rétrogradation utilisés à des fins de classement. Toutefois, les fournisseurs n'auront pas à divulguer le fonctionnement détaillé de leurs algorithmes en décrivant les principaux paramètres.

Cela va dans le sens d'une **meilleure prévisibilité** pour les entreprises, qui peuvent ainsi élaborer une stratégie en la matière et, aussi, mieux comparer les pratiques de divers services d'intermédiation.

Par ailleurs, lesdits fournisseurs devront indiquer s'ils offrent une **possibilité d'influencer le classement moyennant une rémunération**, en décrivant cette possibilité et les effets de la rémunération sur le classement.

##### • Les traitements différenciés et les restrictions de l'offre des biens et des services

Les fournisseurs de services d'intermédiation en ligne devront communiquer dans leurs conditions générales d'utilisation les traitements différenciés qu'ils accordent à leurs propres biens et services ou à tout autre utilisateur professionnel. Ces traitements différenciés comprennent, par exemple, les classements et les rémunérations directes ou indirectes perçues pour l'utilisation des services d'intermédiation ou des moteurs de recherche.

Cette obligation s'applique également aux fournisseurs de moteur de recherche en ligne. Ces derniers devront indiquer les traitements indifférenciés qu'ils accordent aux sites internet utilisés par les professionnels pour proposer des biens ou services aux consommateurs.

##### • Les restrictions sur l'offre des biens et services à des conditions plus favorables et par d'autres moyens

Si les fournisseurs de services d'intermédiation restreignent la possibilité pour leurs utilisateurs professionnels d'offrir leurs services et biens à des conditions plus favorables et par d'autres moyens que leurs services, ils doivent motiver cette restriction dans les conditions générales d'utilisation. Ainsi, les considérations économiques, commerciales et juridiques à l'origine de la restriction devront être explicitées.



#### • L'accès aux données

Les fournisseurs de services d'intermédiation devront mentionner dans leurs conditions générales d'utilisation certaines **informations relatives à l'accès aux données à caractère personnel et aux autres données transmises par les entreprises utilisatrices et les consommateurs, ou produites dans le cadre de la fourniture desdits services. Ils devront notamment indiquer comment et à quelles catégories de données ils ont accès ainsi que les conditions de leur utilisation, y compris le partage éventuel de ces données avec leurs partenaires commerciaux.**

Le considérant 34 du règlement insiste sur l'importance, pour les entreprises utilisatrices, d'être informées de tout partage des données avec des tiers, notamment à des fins commerciales.

#### - Le traitement des réclamations et la résolution des litiges

Enfin, le règlement accorde aux utilisateurs professionnels « *des possibilités de recours immédiates, appropriées et efficaces* » pour qu'ils puissent résoudre les problèmes rencontrés dans le cadre de l'utilisation des services d'intermédiation. À ce titre, les fournisseurs de services d'intermédiation devront mettre en place un système interne de traitement des réclamations des utilisateurs professionnels. Ces derniers pourront alors directement déposer leurs réclamations auprès des fournisseurs lorsque, par exemple, les services fournis par ces derniers ont été suspendus ou résiliés sans notification.

Par ailleurs, pour la résolution de tout litige éventuel, le règlement impose aux fournisseurs de services d'intermédiation de privilégier la médiation (article 12). Les fournisseurs devront faciliter le recours à la médiation et préciser les médiateurs avec lesquels ils sont prêts à prendre contact dans leurs conditions générales d'utilisation.

Le système interne de gestion des plaintes est **accessible et gratuit** pour les entreprises utilisatrices et garantit un traitement dans un **délai raisonnable**, tandis qu'il est prévu qu'une **part raisonnable du coût total de la médiation** est supportée par la plateforme.

En raison des coûts que peuvent présenter ces mécanismes, les entreprises occupant moins de 50 personnes et dont le chiffre d'affaires annuel ou le total du bilan annuel n'excède pas 10 millions d'euros sont exemptées de ces deux obligations prévues aux articles 11 et 12 du règlement.

Par ailleurs, **les organisations ou associations qui ont un intérêt légitime à représenter les entreprises utilisatrices ont le droit de saisir les juridictions nationales compétentes** afin de faire cesser tout manquement aux exigences applicables.

#### - Bonne application et codes de conduite :

La Commission encourage l'élaboration de codes de bonnes conduites par les plateformes en ligne ou **par les entreprises utilisatrices, y compris les PME et les organisations qui les représentent**, et ce afin de prendre en compte les spécificités à la fois des PME et d'un secteur donné.

#### En résumé :

**Les conditions générales d'utilisation constituent donc un outil de transparence pour les fournisseurs de services d'intermédiation. A ce titre, elles doivent notamment contenir :**

- **La description des motifs objectifs des décisions de suspension, de résiliation ou d'imposition de toute autre restriction des services ;**
- **La description de principaux paramètres déterminant le classement ;**
- **La description des traitements différenciés accordés ou susceptibles d'être accordés ;**
- **Les motifs de restriction sur l'offre de conditions différentes par d'autres moyens ;**
- **La description de l'accès ou de l'absence d'un tel accès aux données à caractère personnel et à d'autres données.**

Bien que le premier en son genre et représentant une avancée qui doit être saluée, ce règlement ne suffit en lui-même à résoudre toutes les questions relatives au rapport de force par trop déséquilibré qui existe entre les entreprises, sociétés unipersonnelles pour nombre d'entreprises libérales, et les plateformes en ligne.

Fort heureusement, les dispositions du règlement devraient être renforcées et aiguës. En effet, le règlement est à peine entré en application, le 12 juillet dernier, qu'une clause de revoyure est prévue à deux ans (2022) afin de répondre aux insuffisances éventuelles. Et cela, sur la base, notamment, des rapports de l'Observatoire de l'économie des plateformes en ligne mis en place à cet effet par la Commission européenne.

Le suivi des pratiques et de la mise en œuvre du règlement revêt dès lors un aspect crucial pour remédier aux insuffisances et failles de celui-ci.

**Pour les entreprises libérales**, les interrogations suivantes devraient être prises en compte en vue de perfectionner le dispositif :

- Comment permettre, pour les entreprises utilisatrices, **un aperçu clair et rapide de leurs droits d'utilisateurs** ? La **sécurité juridique** est à ce prix !
- La transparence ne devrait-elle pas porter également sur **l'information au consommateur**, concernant, notamment, les **principaux critères de classement ou les traitements différenciés** ?
- **Au-delà de la transparence, l'équité n'impose-t-elle pas d'abord de définir des conditions contractuelles justes entre plateformes en ligne et entreprises utilisatrices** (possibilité pour chaque partie de sauvegarder ses intérêts) ?

Ne faudrait-il, dans cette optique, **lister les restrictions que les plateformes ne pourraient imposer aux entreprises utilisatrices**, par exemple : imposer un prix de vente /restreindre la possibilité pour un utilisateur de conclure un contrat avec d'autres plateformes

- Ne faudrait-il pas insister sur la **notion d'interopérabilité** afin de permettre un plus grand choix de fournisseurs et des coûts plus bas pour les entreprises utilisatrices ?
- Par ailleurs, quid en matière d'**indépendance des médiateurs**, dans la mesure où le choix des médiateurs revient à la plateforme ?

**Quant à l'application et l'effectivité de la mise en œuvre**, il faut pointer le fait suivant : alors qu'il prévoit un suivi de son application, le règlement n'aborde pas, étonnamment, la question des sanctions. **Aucune sanction n'est, en effet, prévue**, y compris pour les violations les plus graves. La question se pose d'éventuelles sanctions civiles en cas de violation des droits des entreprises utilisatrices.

### **Pour rappel :**

Pour les professions libérales, la protection des données, notamment personnelles, constitue un enjeu majeur de la régulation des plateformes en ligne, de même que la garantie de leur indépendance. La régulation des contenus en ligne, la portabilité des données entre plateformes, le libre choix des professionnels par rapport aux différentes plateformes, la lutte contre l'ubérisation de certains métiers (comme celui des traducteurs notamment) constituent autant de défis complémentaires.

Les professions libérales estiment que la régulation doit être ex ante, et non en aval, comme c'est le cas aujourd'hui. Elles soutiennent l'approche qui a été celle de la France et qui a, depuis, été adoptée par la Commission européenne visant à instaurer un nouveau cadre de régulation des plateformes qui soit préventif, et non réactif.

Elles souhaiteraient que ce nouveau cadre soit décliné par secteur, ce qui permettrait de prendre en compte les spécificités des professions libérales

### 3. Le prochain Acte sur les services numériques : la position du Parlement européen

(Résolution adoptée par la commission Marché intérieur du Parlement européen le 28 septembre 2020 et votée en plénière le 22 octobre 2020 - rapporteur : M. Alex Agiud SALIBA, S&D).

#### Champ d'application :

Au préalable, il faut souligner que le Parlement demande que le nouveau texte juridique couvre **non seulement aux plateformes en ligne, mais aussi l'ensemble des services numériques** (tels que les réseaux de médias sociaux, les services de l'économie collaborative, les moteurs de recherche, les bornes WiFi, la publicité en ligne, les services en nuage, les réseaux d'acheminement de contenu et les services d'attribution de noms de domaine).

Le nouveau texte juridique devrait, en outre, s'appliquer **aux entreprises qui ne sont pas établies dans l'UE, mais qui fournissent leurs services aux consommateurs de l'Union.**

Tout en reconnaissant l'apport essentiel de la directive sur le commerce électronique du 8 juin 2000, le Parlement européen souligne la nécessité d'y apporter certaines améliorations car celle-ci ne reflète plus de manière adéquate la réalité de l'économie numérique et ne répond plus aux nouveaux enjeux qui se sont apparus depuis.

Il appelle également à une révision du règlement PtoB de juin 2019 régissant la relation entre plateformes et entreprises recourant à celles-ci.

Deux axes prioritaires sont définis, rejoignant et précisant les préoccupations de la Commission européenne exprimées dans la communication « Façonner l'avenir numérique de l'Europe » de février 2019 :

- **le nécessaire renforcement de la protection des citoyens et entreprises** recourant aux services en ligne leur assurant davantage de sécurité juridique et le respect de leurs droits fondamentaux, conformément aux valeurs de l'Union (I) ;
- **l'ouverture du marché numérique aux nouveaux entrants - PME et jeunes pousses** -, qui, pour l'instant voient leur accès limité du fait du rôle des plateformes systémiques qui s'érigent, de facto, en gardiens de l'économie numérique et l'instauration des conditions d'une **concurrence équitable** indispensable pour **la croissance des plateformes européennes de petite taille, des petites et moyennes entreprises (PME)** (II).

(I) **Le nécessaire renforcement de la protection des citoyens et entreprises** et la révision, en particulier, de la directive e-commerce et du règlement PtoB.

Le rapport souligne la pertinence des principes de la directive sur le commerce électronique, tels que **la clause relative au marché intérieur, la liberté d'établissement et l'interdiction d'imposer une obligation générale de surveillance**<sup>4</sup>.

Cependant, il souligne la nécessité d'y adjoindre le principe selon lequel **« ce qui est illégal hors ligne l'est également en ligne »**, ainsi que les **principes de protection des consommateurs et de sécurité des utilisateurs.**

#### Transparence et protection du consommateur :

Le Parlement appelle à lutter contre les entreprises malhonnêtes, par exemple celles qui vendent du faux matériel médical ou des produits dangereux en ligne, comme ce fut le cas lors de la pandémie de Covid-19. Les consommateurs devraient être rapidement informés par les places de marché en ligne dès qu'un produit non conforme qu'ils ont acheté a été retiré du site.

4. En vertu de l'article 15 paragraphe 1 de la directive e-commerce, les hébergeurs ne peuvent se voir imposer l'obligation générale de surveiller les informations qu'ils stockent.

Le principe “**Know your business customer**” impliquera que les plateformes contrôlent et empêchent les sociétés frauduleuses d'utiliser leurs services pour vendre des produits et contenus illégaux ou dangereux ».

**Les exigences actuelles en matière de transparence et d'information** énoncées dans la directive sur le commerce électronique qui sont imposées aux fournisseurs de services de la société de l'information et à leur clientèle commerciale doivent être considérablement renforcées.

Le Parlement européen propose que les prestataires de services (i.e. plateformes et hébergeurs) soient obligés de **vérifier les informations et l'identité des partenaires commerciaux (i.e. entreprises délivrant les services)** avec lesquels ils entretiennent une relation commerciale contractuelle, mais aussi de s'assurer que les informations qu'ils fournissent sont **exactes et à jour**.

Une plus grande transparence doit être également en matière de **communications commerciales et de publicité numérique**<sup>5</sup>.

**S'appuyant sur l'article 6 de la directive sur le commerce électronique**, les nouvelles mesures devraient établir un nouveau cadre pour les relations entre les plateformes et les consommateurs concernant les dispositions de **transparence relatives à la publicité**, à l'incitation numérique et au traitement de faveur. Il convient de **recenser de manière claire, concise et intelligible les publicités ou les annonces payées qui figurent dans un classement de résultats de recherche**.

Les exigences en matière de transparence devraient inclure **l'obligation de révéler l'identité de l'entité qui paie pour la publicité, y compris les paiements directs et indirects ou toute autre contribution reçue par les prestataires de services**.

Ces exigences devraient également s'appliquer aux plateformes, **même si celles-ci sont établies dans des pays tiers**. Les consommateurs et les autorités publiques devraient être, en effet, en mesure **d'identifier l'entité qui devrait être tenue pour responsable en cas, par exemple, de publicité mensongère ou trompeuse**.

### **Contenus illicites (injurieux, diffamatoires, incitation à la haine et au terrorisme...) :**

La diffusion de contenus illicites en ligne constitue une grave menace qui ébranle la confiance des citoyens dans l'environnement numérique, qui porte préjudice au développement économique d'ensembles performants de plateformes sur le marché unique numérique et qui entrave fortement l'évolution de marchés licites pour les services numériques.

Pour autant, le Parlement considère que **l'interdiction d'imposer une obligation générale en matière de surveillance (article 15 de la directive e-commerce) doit être maintenue**.

Il appelle à une **approche plus harmonisée au niveau de l'UE tenant compte des différents types de contenus** afin de mieux lutter contre les contenus illicites.

Il propose pour cela un ensemble de **procédures de notification harmonisées permettant aux utilisateurs de signaler aux intermédiaires en ligne l'existence de contenus ou de comportements en ligne potentiellement illicites**. L'objectif est d'aider ces derniers à réagir plus vite et à être plus transparents vis-à-vis des actions prises à l'encontre de ces contenus potentiellement illicites.

Le rapport propose enfin, comme pendant à la clause relative au marché intérieur, la création d'une **autorité centrale de réglementation** chargée de la supervision et du respect de la législation sur les services numériques. Cette autorité serait chargée d'améliorer la **coopération et l'assistance mutuelle entre les États membres**, en particulier entre le pays d'origine où le prestataire de services est établi et le pays d'accueil où le prestataire offre ses services. Elle devrait être dotée de **pouvoirs d'enquête et d'exécution**.

---

5. Voir également la directive sur le commerce électronique et la directive 2005/29/CE du Parlement européen et du Conseil («directive sur les pratiques commerciales déloyales»).

## Réglementation ex ante des plateformes systémiques

Le Parlement européen souhaite limiter les obstacles à l'entrée sur le marché en imposant des **mesures réglementaires correctives ex ante** aux plateformes systémiques afin d'**ouvrir les marchés aux nouveaux entrants, notamment aux PME et aux jeunes pousses**, élargissant ainsi le choix des consommateurs et développant l'innovation.

Les plateformes identifiées comme « systémiques » pourraient ainsi être interdites de se livrer aux pratiques suivantes : discrimination dans le cadre des services d'intermédiation, utilisation de données en vue de compliquer l'accès de tiers au marché et mise en œuvre de pratiques visant à confiner les utilisateurs.

Le Parlement européen souligne la nécessité d'imposer des niveaux élevés d'**interopérabilité** pour limiter le risque de confinement des utilisateurs et des consommateurs et de fidélisation artificielle des utilisateurs à une plateforme systémique sans qu'ils aient la possibilité ou l'envie d'alterner entre les plateformes numériques ou les écosystèmes de l'internet.

Enfin, le Parlement émet les deux recommandations suivantes qui sont à souligner :

- Il conviendrait d'établir « une nette **distinction entre d'une part, les activités commerciales et les contenus ou les transactions fournis contre rémunération, qui couvrent également les pratiques publicitaires et commerciales, et, d'autre part, les activités et contenus non commerciaux** ».
- > Les services délivrés par les professions libérales se classent dans la première catégorie, puisqu'ils sont délivrés contre rémunération. Même s'il faut rappeler que la santé n'est pas un commerce, les soins de santé sont couverts par la directive e-commerce.
- La législation sur les services numériques devrait définir de façon cohérente la manière dont ses dispositions interagissent avec les autres instruments juridiques visant à **faciliter la libre circulation des services, afin de clarifier le régime juridique applicable aux services professionnels et non professionnels dans tous les secteurs**.
- > **Pour les professions libérales**, cela pose notamment la question de l'articulation entre les nouvelles dispositions et les directives « services » et « qualifications ».

Pour rappel, la directive « services » oblige à supprimer toute interdiction totale de communication commerciale pour les professions réglementées qu'elle recouvre (sont exclus de son champ les professions médicales et les notaires). Les dispositions sur la transparence relative aux communications commerciales quand elles sont en ligne doivent donc s'appliquer.

### Synthèse :

La législation sur les services numériques devrait inclure :

> **une révision globale de la directive sur le commerce électronique** comprenant :

- un **cadre révisé introduisant des obligations de diligence claires en matière de transparence et d'information** ;
- des procédures et des mesures claires et détaillées liées au **retrait de contenus illicites en ligne**, y compris une procédure européenne de notification et action harmonisée et juridiquement contraignante ;
- une **supervision, une coopération et des sanctions efficaces** ;
- un instrument juridique du marché intérieur imposant des **obligations ex ante aux grandes plateformes qui agissent en tant que « gardiens » dans l'écosystème numérique**, parallèlement à un mécanisme d'exécution institutionnel efficace.

## Ce qu'en pense l'UNAPL :

Le Parlement européen met opportunément l'accent sur la nécessité de renforcer la confiance du consommateur et ce, notamment, en accroissant les exigences de transparence sur l'identité des entreprises ayant recours aux services d'intermédiation en ligne, ainsi qu'en matière de communications commerciales (= publicité).

**Pour les professions libérales réglementées, l'UNAPL voudrait attirer l'attention sur le fait que les obligations de transparence pourraient utilement inclure la référence aux qualifications professionnelles, en plus de celle à l'ordre professionnel, au titre professionnel, et aux règles applicables dans l'Etat membre d'établissement.** Cela permettrait, en effet, une information plus précise et une plus grande transparence concernant la catégorie des professions libérales qui, tout en étant réglementées, ne possèdent pas d'ordre.

De même que l'exigence de concurrence équitable suppose que les plateformes vérifient l'identité des entreprises recourant à leurs services, **les qualifications professionnelles des professionnels devraient pouvoir en toute logique pouvoir être vérifiées. Cela dans l'intérêt de la qualité du service et pour le bénéfice du client/patient.**

L'UNAPL a fait porter ces propositions aux députés européens par l'intermédiaire du Conseil européen des professions libérales (CEPLIS). Celles-ci, soutenues notamment par l'eurodéputée allemande Mme Evelyne Gebhardt qui s'était déjà illustrée lors des négociations sur la directive « qualifications », ont été adoptées et figurent dans la Résolution finale du Parlement européen votée le 20 octobre 2020.

Les professions libérales soutiennent, en outre, le principe d'une **réglementation ex ante des plateformes systémiques** afin qu'elles ne bloquent pas l'accès au marché. Elles se réjouissent que le Parlement européen ait adopté leur amendement visant à instaurer une **liste d'exigences que ne peuvent imposer les plateformes aux prestataires de services.**

Selon le parlement européen, cette liste devrait permettre de remédier aux difficultés suivantes :

- **le manque d'interopérabilité** et d'outils, de données, d'expertise et de ressources appropriés utilisés par les opérateurs systémiques pour permettre aux consommateurs de passer d'une plateforme numérique à une autre ou de changer d'écosystème internet, ou de les connecter et de s'en servir de manière interopérable ;
- **l'affichage préférentiel systématique**, qui permet aux opérateurs systémiques de rendre leurs propres services en aval plus visibles ;
- **l'enveloppement des données** utilisé pour étendre son pouvoir de marché d'un marché à des marchés adjacents, en favorisant ses propres produits et services, et en ayant recours à des pratiques visant à rendre les consommateurs captifs ;
- la pratique répandue consistant à interdire aux utilisateurs professionnels tiers de **diriger les consommateurs vers leur propre site internet, en leur imposant des clauses contractuelles.**

Pour consulter la Résolution finale :

[https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2020-0272\\_FR.html](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/TA-9-2020-0272_FR.html)

## En guise de conclusion

La digitalisation de l'économie requiert une vigilance et une acuité particulières si nous voulons protéger nos professions d'une certaine tendance à la « commercialisation ».

En aucun cas, le cadre numérique de la délivrance de la prestation ne saurait justifier un moindre respect des obligations déontologiques s'imposant au professionnel libéral. Celles-ci demeurent exactement les mêmes quel que soit le vecteur de la prestation.

Deux enjeux nous paraissent, en particulier, cruciaux : celui de la protection des données et celui de la publicité en ligne.

### • Protection des données :

Au XXI<sup>e</sup> siècle, il ne peut y avoir de dissociation entre la culture du secret professionnel et celle de la protection des données. L'une ne va pas sans l'autre.

C'est une évidence que les droits, les obligations et les principes du RGPD, notamment la minimisation des données, la limitation de la finalité, la protection des données dès la conception et par défaut doivent être respectés par tous.

- Les professionnels libéraux doivent être informés de ses enjeux et des règles à respecter même si celles-ci sont parfois lourdes pour les petites entreprises libérales ;
- Il est absolument essentiel - et cette exigence revêt une importance particulière pour les professions libérales -, que, comme le prévoit le règlement PtoB du 20 juin 2019, l'entreprise utilisatrice de la plateforme soit informée du recueil et du transfert à des fins commerciales des données générées par l'utilisation du service d'intermédiation.

### • Publicité en ligne :

Si la directive « services » a autorisé la publicité et le démarchage de la part de professions qu'on n'aurait jamais imaginées se livrer à de telles pratiques, **la directive e-commerce va plus loin en servant de base juridique à l'ouverture de la promotion en ligne de leur activité par des professions de santé.**

Les professions libérales doivent définir **les garde-fous nécessaires à mettre en place afin que l'indépendance, la dignité, l'honneur de la profession ainsi que le secret professionnel et la loyauté envers les clients et les confrères soient effectivement préservés.**

- **Les professionnels libéraux doivent se saisir de la demande de la Commission européenne** aux différents acteurs de l'écosystème numérique, que ce soit dans la directive e-commerce de 2000 en instance d'être révisée ou dans le règlement PtoB, afin qu'ils élaborent des codes de conduite au niveau européen.



## ANNEXES

### LES PROFESSIONS LIBÉRALES ET LE NUMÉRIQUE POSITION EUROPÉENNE DES PROFESSIONS LIBÉRALES CEPLIS mai 2020 (Extrait)

#### Préambule

La récente pandémie du Covid-19 qui a touché en particulier l'Europe a mis en lumière l'importance de nouveaux secteurs stratégiques, dont le numérique. En effet, pendant la période du confinement, on a vu les plateformes d'intermédiation et les applications numériques structurer la vie sociale, intervenir intimement dans la vie des individus sans qu'on n'en mesure encore exactement toutes les implications (risque d'effet de substitution au lien social ?). De fait, elles auront probablement un impact décisif sur l'organisation sociale et politique de demain.

Par ailleurs, les avancées constatées en Chine et dans les pays asiatiques dans leur traitement de la pandémie, soutenu par une politique des données qui fait peu de cas de la vie privée (tracking), pourrait appeler à une recomposition structurelle des relations et obligations entre les États, les acteurs du numérique (dont les plateformes) et les citoyens.

La stratégie européenne en matière de numérique ne pourra s'élaborer ni se préciser en faisant abstraction de ce contexte.

La protection de la vie privée, défendue par le Conseil de l'Europe et inscrite dans la Charte des droits fondamentaux, doit faire l'objet d'une approche renouvelée.

Le secteur des entreprises libérales sera inévitablement impacté par le remodelage de l'appareil productif suite aux choix structurels et industriels qui seront faits à la suite de la crise sanitaire (relocalisation de certaines industries, choix stratégiques de secteurs, remise en cause du management du just in time, recentrage de l'État providence, etc.). C'est pourquoi il faut que les professions libérales interviennent en amont et fassent entendre leurs voix ; elles sont, de par leur expertise et leurs règles déontologiques, garantes d'un modèle de société fondé sur la protection des droits fondamentaux et le respect des libertés individuelles.

#### Les professions libérales et les plateformes en ligne

Les plateformes en ligne ont bouleversé les marchés des entreprises de profession libérale. Ces dernières ont vu intervenir sur leur terrain des acteurs économiques, qui n'étaient pas passés par les mêmes canaux de formation et qui ont proposé avec succès de nouvelles façons d'offrir la prestation libérale. Ils ont non seulement changé les relations avec les patients/clients, mais également les chaînes de production (hiérarchie des ressources et nouvelles combinaisons de ressources) dans les entreprises libérales et les rapports de confraternité des professionnels libéraux.

Les professions libérales, dont l'environnement reste plus ou moins réglementé, ont dû traiter avec un écosystème d'affaires dont les règles basées sur l'innovation ouverte et l'approche intégrée de la dynamique d'innovation n'intégraient ni la déontologie, ni les règles éthiques, ni le lien singulier qui entourent habituellement les prestations libérales.



Dans ce nouveau contexte, les entreprises dont l'activité était peu réglementée ont dû, pour perdurer, se réorganiser en mettant en place des processus visant à un renouvellement rapide des compétences pour faire face à l'évolution de l'environnement. Le chef d'entreprise libéral a dû également acquérir une aptitude à intégrer, à construire et à reconfigurer les compétences internes et externes, à mettre en œuvre de l'apprentissage pour répondre aux évolutions et mettre en œuvre le processus d'innovation ouverte.

Les entreprises dont l'activité était réglementée ont dû également s'adapter. Le travail en réseau et l'interprofessionnalité promue dans l'intérêt de leurs clients, souvent d'ailleurs, à leur demande, ont été des évolutions fortement encouragées par la Commission européenne. Le secteur s'est sans doute renouvelé avec, d'une part, le départ d'entreprises qui n'ont pas su faire évoluer leur mode de production et, d'autre part, l'arrivée sur le marché de jeunes professionnels libéraux porteurs de nouvelles façons de travailler (cabinets de groupes, concentration des laboratoires de biologie médicale, mouvement d'externalisation dans les cabinets d'avocats, etc.).

Cependant, le sens et le fond de l'activité des professions libérales n'ont pas fondamentalement changé, loin s'en faut, et continuent de demeurer la préservation de l'intégrité physique et morale de l'être humain ainsi que de ses biens. Dans le cadre de l'offre de services en ligne, les règles d'éthique professionnelle, qui servent cet intérêt supérieur, doivent être pareillement et rigoureusement respectées.

Si l'utilisation des services d'intermédiation des plateformes en ligne et d'applications permises par le numérique peuvent augmenter leur productivité et diversifier leur marché, les professions libérales veulent attirer l'attention sur les abus qui peuvent également se produire. Une déstabilisation non contrôlée de leur mode de production peut in fine être préjudiciable à leurs clients/patients et par rebond à la société tout entière.

Étant donné les caractéristiques propres à l'environnement des acteurs du numérique, l'échelon européen apparaît sans nul doute le plus pertinent pour un encadrement réglementaire du fonctionnement des plateformes. Au-delà de l'arsenal législatif existant<sup>6</sup>, le secteur des professions libérales appelle, en effet, à un projet de législation européenne en matière de régulation des plateformes afin de mettre en œuvre d'une part un environnement respectueux du droit de la concurrence, favorable à l'équité de tous les acteurs intervenant sur le marché, et capable de garantir la qualité des services et le respect des règles d'éthique professionnelle, et d'autre part, un environnement qui préserve la « privacy » (la vie privée), en cohérence avec l'obligation de secret professionnel qui leur est propre.

De façon générale, les plateformes doivent intégrer les objectifs du développement durable définis par les Nations Unies à l'horizon 2030 et doivent cesser de nourrir un système de précarisation des travailleurs, professionnels libéraux compris.

Les professions libérales sont convaincues de l'effectivité / de l'efficacité d'une responsabilisation accrue des acteurs et soutiennent ainsi, dans un contexte évoluant très vite, le projet, au niveau européen, d'une charte numérique en appelant à la loyauté des plateformes.

Afin de construire un environnement où les entreprises de professions libérales et les plateformes puissent mutuellement interagir dans l'intérêt des consommateurs/clients/patients, et de la société en général, une Charte au niveau européen aurait pour ambition que soient, en particulier, renforcées :

**1. La protection des données (personnelles et sensibles ainsi que les données industrielles) et du secret professionnel** (un aménagement du secret professionnel est-il nécessaire ?). Sur ce point, les professions libérales, garantes du secret professionnel, saluent les avancées du RGPD (2018), qui inscrit notamment les principes de minimisation des collectes et traitements des données personnelles, du contrôle de l'accès des plateformes aux données recueillies et du traitement auquel elles donnent lieu. Cela tant du point de vue de l'intérêt particulier (patient/client) que de l'intérêt général, pierre angulaire de la confiance dans les professions libérales. Par ailleurs, le passage du contrôle par les acteurs du numérique des données personnelles

6. Directive de 2000 sur l'e-commerce, règlement général sur la protection des données (2018), règlement européen Plateforms to business (2019).

au contrôle des données industrielles est tout aussi important pour les professionnels libéraux, qui seront impactés dans leurs modes de production et leur exercice, par le choix du modèle de traitement des données qui sera fait.

**2. L'obligation de transparence des plateformes vis-à-vis de leurs clients utilisateurs (particuliers et professionnels).** Il s'agit de permettre aux professionnels de comprendre les conditions d'utilisation des plateformes en ligne et de les éclairer sur les moyens d'interagir avec elles. D'ores et déjà, le règlement PtoB (2019) met concrètement en œuvre cette obligation : description précise des paramètres de décision, de suspension, ou de modification des services offerts par la plateforme, description des traitements différenciés, description de l'accès ou de l'absence d'un accès aux données à caractère personnel ou sensible, etc., mise en œuvre d'un système de gestion des litiges, élaboration de codes de bonne conduite, etc. Les professions libérales souhaitent que les conditions de l'exercice de transparence des plateformes soient négociées institutionnellement dans une instance (à créer) sollicitant toutes les parties prenantes, clients finaux et consommateurs, patients compris.

**3. L'indépendance du professionnel dans la délivrance de la prestation libérale.** Indispensable pour entretenir le lien de confiance qui existe entre le professionnel et son client, l'indépendance de la prestation doit se vérifier dans l'entièreté du contrôle du professionnel sur sa prestation (éviter que celui-ci ne devienne qu'un sous-traitant de la plateforme), sur sa rémunération, et sur la portabilité des données offerte par la plateforme en ligne. Une attention doit être portée à la constitution de monopoles créés et tenus par les plateformes d'intermédiation, en particulier dans le domaine de la santé, comme on l'observe aujourd'hui à l'occasion de la crise du Covid-19<sup>7</sup>.

**4. La concurrence loyale entre professionnels.** Elle se vérifie notamment en matière de référencement sur la plateforme, de présentation de l'activité libérale et des services offerts, en matière de publicité (dans les limites des règles déontologiques, ce qui suppose que les qualifications, titres, règles professionnels et conditions d'exercice soient l'objet d'une vérification responsable par la plateforme et d'une information claire et accessible au public, garantissant le libre choix éclairé du client/patient), et de réactivité de la plateforme vis-à-vis des problèmes remontés à sa connaissance par le professionnel.

**5. La sécurité de l'espace numérique.** Ce dernier point n'est pas le moins important, tant il est clair qu'un niveau de sécurité élevé détermine la fiabilité des systèmes et in fine la confiance de ses utilisateurs. En Europe, le règlement sur la cybersécurité (9 avril 2019) a créé, outre l'Agence de l'UE pour la cybersécurité, un cadre de certification à l'échelle européenne pour les produits, services et processus des TIC. Ceci afin de permettre aux consommateurs de faire des choix éclairés et aux industriels une commercialisation plus aisée de produits intelligents. Sur ce point en particulier, **il est nécessaire de renforcer l'implication des acteurs dans l'élaboration des normes.** Les professions libérales partagent, comme les autres acteurs économiques, la préoccupation de réponses adaptées à l'enjeu de la cybersécurité (cf. Révision de la directive SRI). Si le RGPD (cf. le point 1) a statué sur la protection des données personnelles (qui impose de garantir par des mesures techniques et organisationnelles appropriées **un niveau de sécurité adapté au risque**, art. 32), les innovations en matière de cybercriminalité, surtout en période de crise, nécessitent que l'entreprise libérale et ses partenaires pensent continûment leur sécurité numérique au niveau non seulement de **leurs données, qui sont soumises au secret professionnel et au secret médical**, mais aussi de leurs installations matérielles et logicielles, leurs échanges avec les tiers, leurs supports de travail et également leurs chaînes de valeurs. Par ex. la mise en œuvre de la 5G devrait fatalement engendrer de nouvelles approches sécuritaires et le renforcement des mesures existantes.

---

7. Par exemple, Doctolib, plateforme française d'e-santé qui domine déjà les prises de rendez-vous en ligne des professionnels de santé, a proposé à l'occasion de la crise du Covid-19, la téléconsultation gratuite (durant mars et avril 2020) par vidéo conférence. Le service pourrait s'étendre également en Allemagne où l'entreprise est déjà présente. Hors petites start ups de peu de poids, Doctolib est quasiment seul acteur en France, depuis le rachat de son concurrent Mondocteur en juillet 2018.

**LES PROFESSIONS LIBÉRALES ET LE NUMÉRIQUE**  
**RÈGLEMENT (UE) 2019/881 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL**  
**du 17 avril 2019 relatif à l'ENISA**  
**(Agence de l'Union européenne pour la cybersécurité)**  
**et à la certification de cybersécurité des technologies de l'information**  
**et des communications, et abrogeant le règlement (UE) no 526/2013**  
**(règlement sur la cybersécurité).**

*« Plus nous sommes connectés, plus nous sommes vulnérables à la cyberactivité malveillante »*  
(CE, communication façonner l'avenir numérique de l'Europe »)

Les professionnels libéraux partagent, comme les autres acteurs économiques, la préoccupation de réponses adaptées à l'enjeu de la cybersécurité, et ce d'autant qu'ils sont de plus en plus amenés à travailler en privilégiant l'interprofessionnalité, avec des outils numériques communs (BIM, DMP) et des objets connectés.

En 2016, l'adoption de la Directive (UE) 2016/1148 du Parlement européen et du Conseil du 6 juillet 2016 concernant les mesures destinées à assurer un niveau élevé commun de sécurité des réseaux et des systèmes d'information dans l'Union, **directive NIS (ou SRI en français)**, devait permettre l'harmonisation et la coopération inter-étatique sur le risque cyber.

Cet objectif n'ayant pas été atteint - du fait de la non-application de la directive dans 17 États membres dont la France ! -, il est apparu nécessaire de passer par la voie d'un règlement européen (d'application immédiate).

Publié le 7 juin 2019 au Journal Officiel de l'UE, ce nouveau règlement devra être appliqué par les États membres **à partir du 28 juin 2021 au plus tard.**

Ayant pour objectif à la fois de mettre en place un **cadre européen de certification de cybersécurité pour les produits, processus et service TIC** et de **renforcer le rôle de l'Agence de l'Union Européenne pour la cybersécurité (ENISA)**, ce nouveau règlement a pour principale avancée d'**unifier les méthodes d'évaluation et les différents niveaux d'assurance de certification de cybersécurité, bénéficiant ainsi d'une reconnaissance mutuelle au sein de l'Union Européenne.**

Le règlement européen traite ainsi deux sujets distincts mais complémentaires.

- D'une part, le renforcement du rôle de **l'ENISA, l'Agence européenne pour la cybersécurité**, comme facilitateur des échanges entre les États membres : développement et soutien à la mise en œuvre des politiques européennes, expertise, appui aux États, soutien à la coopération opérationnelle entre les États membres et sensibilisation.
- D'autre part, l'élaboration d'un **cadre européen de certification de cybersécurité** pour harmoniser, à l'échelle européenne, les méthodes d'évaluation et les différents niveaux d'assurance de la certification. Les certificats délivrés bénéficieront d'une **reconnaissance mutuelle au sein de l'UE.**

**Le règlement fixe les exigences auxquelles doivent répondre les organismes d'évaluation, délivrant des certificats de cybersécurité, ainsi que les niveaux d'assurance.** Ceux-ci correspondent à un niveau de risques, établi en fonction de la probabilité et de la répercussion de l'incident, associé à l'utilisation prévue du produit, service ou processus TIC :

Trois niveaux sont définis :

- Le **niveau élémentaire** qui cible typiquement des objets grand public, non critiques (exemple : IoT)
- Le **niveau substantiel** qui cible le risque médian (exemple : informatique en nuage - Cloud)
- Le **niveau élevé** qui cible les solutions pour lesquelles il existe un risque d'attaques menées par des acteurs avec des compétences et ressources significatives (exemple : véhicules ou dispositifs médicaux connectés).

Cette certification commune permettra aux entreprises de réaliser des **économies dans les coûts administratifs et financiers liés aux processus de certification lors des échanges transfrontaliers**. Cette nouvelle mesure s'accompagnera de la délivrance d'un certificat de conformité qui aura pour objet d'informer et d'assurer les acheteurs sur la sécurité des produits et des services qu'ils achètent et permettra d'accroître la **confiance des consommateurs**.

**La certification en matière de cybersécurité reste volontaire**, sauf si une législation européenne ou d'un État européen la requiert.

### Pour consulter le Règlement :

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32019R0881&from=BGhttps://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32019R0881&qid=1560931281595&from=FR>



Vos partenaires pour vos formations en création d'entreprise  
Fondé en 1998, le réseau des **ORIFF-PL** et l'**ONIFF-PL**  
vous offrent des formations à la création,  
gestion et développement d'une entreprise libérale.

Envie de créer une entreprise libérale ? Nouvelles professions sous le statut libéral ?

Créez.

Que vous soyez en phase de réflexion, en cours de rédaction de votre business plan ou en développement, le réseau des ORIFF-PL et de l'ONIFF-PL vous aide à réaliser votre projet en partenariat avec le fonds interprofessionnel de formation des professions libérales (FIF PL) et avec les instances régionales du développement économique (selon les régions).

**Pour les formations avant la création d'entreprise, la prise en charge est de maximum 5 jours par an sur un plafond de 250 € par jour de formation.** Exemple de formations pour les porteurs de projets : « 5 jours pour entreprendre en libéral » ou « L'auto-entreprenariat / droits, obligations et opportunités de passage en micro ou réel ».

**Pour les formations après la création d'entreprise,** la prise en charge est de maximum 2 jours par an sur un plafond de 250 € par jour de formation. Exemple de formation pour les professionnels libéraux installés : « La comptabilité de A à Z pour les professionnels libéraux assujettis et non assujettis à la TVA » ou « Comment estimer ses prestations / Valoriser et justifier ses honoraires », etc.

**oniffpl**  
OFFICE NATIONAL D'INFORMATION, DE FORMATION  
ET DE FORMALITÉS DES PROFESSIONS LIBÉRALES

N'hésitez pas à contacter les Maisons des professions libérales  
en régions et départements. Toutes les coordonnées sur [oniffpl.fr](http://oniffpl.fr)

## INTERFIMO SOUTIENT LES PROFESSIONS LIBÉRALES

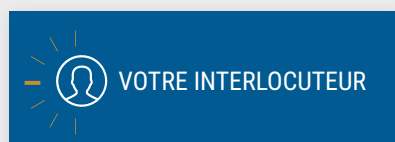
Pour accompagner nos clients dont l'activité se trouve impactée, nous avons mis en place un dispositif de soutien exceptionnel complétant nos solutions de financement habituelles. Vous en trouverez les principales mesures sur [interfimo.fr](http://interfimo.fr).

- **Des modalités de financement sur mesure :**

financement 1<sup>ère</sup> installation, durées et quotités adaptées, crédit ou crédit-bail, amortissements dégressifs, constants ou in fine...



- **Des couvertures assurance personnalisées,** fruits de 50 années d'expérience de situations vécues par les professionnels libéraux...



- **L'ensemble de nos collaborateurs est en télétravail.** Ils sont disponibles et en totale capacité de répondre à vos demandes.
- **Tous vos projets sont en mesure d'être étudiés et traités.** N'hésitez pas à contacter votre interlocuteur habituel.
- **Vous en trouverez les coordonnées sur [interfimo.fr](http://interfimo.fr)**

SUIVEZ-NOUS !

