

La responsabilité des agences SEO mise en cause par le Tribunal de commerce de Paris

[Retour au sommaire de la lettre](#)

Domaine :	Recherche	Référencement
Niveau :	Pour tous	Avancé

Le contrat de référencement entre une agence et son client est souvent nécessaire, voire indispensable, pour cadrer les obligations de chaque partie. Entre obligation de résultats et de moyens, dans un domaine (le SEO) où la notion de garantie peut vite s'avérer complexe, voire floue, ce passage obligé peut simplifier les démarches et la mesure des résultats obtenus - ou pas. Une jurisprudence récente nous le rappelle de façon évidente...

Une société se présentant comme un professionnel du SEO (la Société d'Exploitation des Etablissements Maquinay, à qui appartient les sites <http://www.experts-referencement.com/> et <http://www.seo.fr/>) a été condamnée par le tribunal de commerce de Paris à rembourser son client (entreprise Mapaye) pour n'avoir pas amélioré le référencement de son site (http://www.legalis.net/spip.php?page=jurisprudence-decision&id_article=4339). Le contrat prévoyait que le prestataire atteigne un positionnement minimum sur 50 % des expressions clés convenues dans les deux premières pages des moteurs de recherche d'ici la fin de l'année. Or, le positionnement du site avait diminué. Le client a donc demandé le remboursement du contrat, pour non-respect de ses engagements. Cette condamnation a été fondée sur une interprétation du contrat entre le client et le prestataire, manifestement au désavantage de ce dernier. Une nouvelle preuve de l'importance des contrats même dans le milieu du SEO !

Les faits concernés

En l'espèce, le prestataire semble avoir eu l'ambition de garantir à son client une amélioration très sensible du positionnement de son site en s'engageant sur un minimum de 50 % des expressions clés convenues dans les deux premières pages des moteurs de recherche d'ici la fin de l'année.

Pire, ce sont les Conditions Générales (donc, le contrat écrit par le prestataire et non pas négocié ou imposé par le client) qui précisait clairement :

« Obligation de résultat de référencement : le référenceur devra faire progresser le positionnement du site internet client sur une année. Les premiers résultats seront visibles sous 1 à 3 mois, et le niveau de résultat devra atteindre un positionnement minimum sur 50% des expressions-clés acceptées par Expert-référencement dans les deux premières pages des moteurs recherche comprenant l'outil Google Maps à la fin de l'année de prestation, selon les délais de prise en compte des outils de recherche. Cette obligation de résultat ne peut pas s'appliquer à un unique moteur. Les résultats optimums seront atteints entre 6 à 12 mois après le début de la prestation. L'obligation de résultat se transforme en obligations de moyens si le travail du référencement sur le site du client est effacé, si le client désire changer son URL (en début ou cours de prestation), si le client a omis d'indiquer l'ensemble de ses noms de domaine, si le client ne fournit pas l'ensemble des documents et textes dans un délai de moins d'une semaine après leur demande par le référenceur ou si le client ne respecte pas la charte de Google. »

La Société d'Exploitation des Etablissements Maquinay a reconnu elle-même qu'aucun positionnement n'avait été obtenu conformément au contrat. Le client a donc assigné le prestataire devant le Tribunal de commerce de Paris.

Pourquoi le prestataire a-t-il été condamné ?

Les différentes natures d'obligations

Le droit français connaît deux types d'obligations contractuelles : soit l'obligation de moyens, soit l'obligation de résultat.

L'obligation de résultat impose à celui qui s'est obligé, d'atteindre le résultat, quels que soient les moyens, les coûts, les sacrifices, le temps demandé, sauf en cas de force majeure (attentats, éléments naturels, invasion d'extra-terrestres, etc.) ou de faute centrale de la victime (le résultat n'a pas été atteint à cause du co-contractant). En d'autres termes, si un contrat prévoit une obligation de résultat, il faut atteindre ce résultat, même si cela implique un coût multiplié par 100 ou de nombreuses nuits blanches. De plus, en cas d'obligation de résultat, c'est à celui qui a échoué dans sa tâche (ici, le prestataire) de prouver que l'échec est dû à un cas de force majeure ou une faute de la victime. S'il n'y arrive pas, il perd le procès.

L'obligation de moyens implique pour celui qui s'est obligé, de mettre en place tous les moyens à sa disposition pour atteindre le résultat. Ces moyens sont des moyens raisonnables et n'impliquent ni coûts multipliés par 100, ni nuits blanches. Pour déterminer ce que signifie "raisonnable", le juge définira les moyens de la partie concernée (par exemple, les moyens ne sont pas les mêmes s'il s'agit d'une multinationale ou d'un artisan) ainsi que, le cas échéant, les moyens prévus par le contrat. D'autre part, en cas d'obligation de moyens, c'est à celui qui prétend que le contrat a été violé (ici, le client) de prouver que le prestataire n'a pas mis en œuvre tous les moyens pour arriver au résultat. Dans la pratique, cela n'est pas aisé car il faut rapporter une preuve négative (il n'a pas tout mis en œuvre) sans pouvoir accéder aux documents internes du prestataire.

La formulation des obligations

Lorsqu'une partie à un contrat se plaint que l'autre n'a pas respecté les termes du contrat, le juge vérifie quelle était la nature de l'obligation qui n'a prétendument pas été respectée. Pour déterminer la nature de l'obligation, il convient d'analyser la formulation des engagements. En l'espèce, la nature étant dans le titre, il est aisé pour le juge de la définir.

Toutefois, tant en vertu du droit commun qu'aux termes du contrat, l'obligation de résultat tombe en cas d'absence de coopération de la part du client : *« L'obligation de résultat se transforme en obligations de moyens (...) si le client ne fournit pas l'ensemble des documents et textes dans un délai de moins d'une semaine après leur demande par le référenceur ou si le client ne respecte pas la charte de Google. »*

Cet argument était effectivement intéressant dans la mesure où la coopération du client est nécessaire et vérifiée par les juges. La Société d'Exploitation des Etablissements Maquinay a donc tenté de soutenir que le client avait failli sur ce terrain pour demander la transformation en obligation de moyens. Mais, comme toujours devant un tribunal, il convient de prouver ce qu'on soutient. Et manifestement, la Société d'Exploitation des Etablissements Maquinay n'avait pas les éléments pour cela.

Autre point intéressant de ce dossier : la Société d'Exploitation des Etablissements Maquinay a tenté de se dégager de sa responsabilité en précisant qu'il y avait des backlinks "toxiques" sur le site concerné. Or, la Société d'Exploitation des Etablissements Maquinay avait réalisé un audit du site au démarrage. Ce procédé, parfaitement professionnel, s'est retourné contre le professionnel car le juge a évidemment relevé ce point et refusé l'argument en indiquant que la Société d'Exploitation des Etablissements Maquinay n'a soulevé ce point que 10 mois après le début de la prestation.

Enfin, nous pensons qu'un dernier point psychologique a dû jouer : la Société d'Exploitation des Etablissements Maquinay est une habituée des tribunaux car elle a un historique de pas moins de 23 procès en cours depuis 2012, devant le tribunal de commerce de Paris. Et, malgré tout, les juges connaissent cet état de fait et n'y sont pas totalement insensibles...

La rédaction de documents juridiques et donc l'ampleur des responsabilités qui en découlent est donc primordiale et diffère énormément s'il s'agit d'un juriste / avocat ou non.

Qu'en aurait-il été si aucun contrat n'avait été conclu ?

Quand aucun contrat n'est signé, un juge vérifie si d'autres documents peuvent être applicables. Il est en effet rare qu'une relation contractuelle n'ait pas été précédée d'écrits. En pratique, le juge commencera par demander les échanges de mails et de courriers. Un simple échange peut constituer un "accord" servant de base juridique à la relation.

Par exemple, un mail du prestataire disant que le site abondance.com sera référencé sur Google pour qu'il apparaisse en première page dans un délai de 3 mois, suivi d'une réponse du client "ok " suffisent à constituer un accord. De plus, dans ce cas précis, il s'agira d'une obligation de résultat car l'obligation est claire et inconditionnelle. C'est pour cette raison qu'il est conseillé de conclure les relations précontractuelles (les négociations) par un contrat qui devra comporter, à la fin, une clause dite d'"Intégrité" excluant du champ contractuel tous les échanges, courriers et mails.

Si aucun échange ne permet de définir un accord écrit, alors le droit commun s'appliquera. Nous n'avons aucune jurisprudence concernant ce cas. A notre connaissance, aucun juge n'a eu à connaître une situation de contestation de SEO où aucun document n'avait été émis.

Toutefois et de manière théorique, si cela devait arriver, le juge devrait déterminer si l'activité de référencement est une activité sujette à aléa et talent pour atteindre le but, ou si le but est atteint dans 99% des cas par des prestataires de niveau "normal". L'expérience nous apprend que les juges sont assez réticents à admettre, hors contrat, une obligation de résultat et reconnaissent que l'aléa existe dans beaucoup d'activités. Toutefois, il est à craindre qu'un tel procès n'ait jamais lieu tellement ce cas paraît improbable.

En conclusion, il convient donc de veiller à ce que les documents contractuels liés au référencement signifient la même chose juridiquement que commercialement, afin qu'aucune partie ne soit surprise ou lésée. La subtilité du mot peut intégralement modifier la nature d'une obligation et d'une responsabilité. C'est peut-être pour cette raison que le droit reste une science humaine...

Alexandre Diehl

Avocat à la Cour, cabinet Lawint (<http://www.lawint.com/>)