

L'obligation de moyen dans le contrat de référencement

les faits Le référencement des sites web, qui permet d'accroître la visibilité d'un site sur les moteurs de recherche, nourrit un contentieux abondant relatif à la détermination des obligations du prestataire. En raison de l'aléa technique rendant plus difficile la garantie d'un résultat, le référenceur se retranche derrière une obligation de moyen dont les contours ont été précisés par un jugement du 14 février 2018 rendu par le Tribunal de commerce de Paris.

Dans cette affaire, la juridiction consulaire a condamné un prestataire qui n'avait pas déployé tous les efforts nécessaires au respect de son obligation de moyen en vue du référencement du site de son client. En l'espèce, le référenceur s'était engagé à optimiser la position du site web de son client par rapport aux critères de différents moteurs de recherche. Il lui incombait notamment de créer des liens de qualité y renvoyant et de sélectionner les moteurs de recherche sur lesquels les insérer, après audit. Sa prestation comprenait naturellement par la suite le suivi du positionnement du site, par la remise à son client d'un rapport tous les 15 jours et l'installation d'un outil statistique. Insatisfaite des mauvais résultats obtenus, la société cliente n'a pas souhaité renouveler le contrat ni régler la facture qui lui avait été adressée. Elle arguait notamment du fait que son cocontractant s'était limité à la seule mise en place de son site sans aucun accompagnement et avait failli à l'ensemble de ses prestations. Le tribunal a pu apprécier la réalité des efforts mis en œuvre par le prestataire pour l'exécution de sa mission au regard des éléments suivants : après deux mois d'exécution contractuelle, seuls deux



Me Pierre-Randolph Dufau
Avocat à la cour
Fondateur de la SELAS
PRD avocats

mots clés sur les vingt-et-un prévus avaient été référencés sur Google, aucun sur les sites de Bing et Yahoo, avec une très faible amélioration du positionnement quelques mois plus tard. Pourtant, bien que ces éléments s'apparentent à une déficience du prestataire au regard de la faiblesse des résultats obtenus, c'est bien en se fondant sur une obligation de moyen, en l'absence de toute autre précision contractuelle, que le tribunal a considéré que le référenceur avait manqué à ses diligences et

fait preuve de légèreté dans le suivi de sa prestation, relevant qu'il avait attendu six mois pour transmettre à son client son diagnostic sur les développements nécessaires à l'amélioration de la visibilité du site et l'éventuelle option d'une refonte complète de celui-ci pour y arriver. Il est à noter que ce prestataire avait déjà fait l'objet d'une condamnation le 13 mai 2016, pour des faits analogues, mais pour un motif différent, la Cour d'appel ayant à l'époque fondé sa décision sur un manquement à son obligation de résultat. Le contrat, qui portait sur l'amélioration du référencement, fixait, contrairement au cas d'espèce, un objectif précis et quantifié de performance à savoir un progrès du positionnement du site sur un an dont les premiers résultats devaient être visibles dès les trois premiers mois.

ce qu'il faut retenir L'absence de fixation d'objectifs et d'obligation de résultat dans un contrat de référencement ne permet pas pour autant au prestataire d'échapper à ses responsabilités. Le référenceur, qui ne peut se retrancher derrière une obligation de moyen, devra s'attacher à faire ses meilleurs efforts dans l'exécution de ses prestations et documenter précisément les diligences effectuées.

Licenciement pour faute grave en raison de messages privés sur Facebook

Une salariée y avait tenu des propos dénigrants et injurieux envers son employeur et ses collègues. Le 2 février 2018, la Cour d'appel de Toulouse a considéré qu'en laissant délibérément sa session Facebook ouverte sur son poste de travail, les propos de l'employée, dès lors visibles par l'ensemble du personnel de l'entreprise, avaient perdu leur caractère privé et étaient constitutifs d'une faute grave.

Géolocalisation : l'absence d'information des salariés ne justifie pas la prise d'acte

Une société avait installé un système de géolocalisation sur les véhicules de ses salariés en omettant de les informer préalablement et individuellement de la finalité de ce dispositif. L'un d'eux a pour cette raison pris acte de la rupture de son contrat de travail. Le 20 décembre 2017, la Cour de cassation a considéré que ce manquement ne rendait pas impossible la poursuite de son contrat de travail et que sa prise d'acte produisait les effets d'une démission.

Procédés électroniques se substituant à la lettre recommandée

Un décret du 21 décembre 2017 est venu préciser les modalités du recours au recommandé électronique ou à un procédé sécurisé équivalent dans les relations entre le public et l'administration. Ce texte détermine les garanties ainsi que les conditions de sécurité, d'information et de consentement des usagers pour l'utilisation d'un tel procédé pour la transmission des documents les concernant.