

Revue

Lexbase Hebdo édition fiscale n°653 du 5 mai 2016

[Fiscal général] Questions à...

ETaxFrance ou l'information pour les non-résidents : renouveau de la relation client-avocat — Questions à Maître Eve d'Onorio di Meo, Avocat spécialiste en droit fiscal

N° Lexbase : N2524BWE



par Jules Bellaïche, Rédacteur en chef de Lexbase Hebdo — édition
fiscale

Le cabinet "D'ONORIO DI MEO - Juridique & Fiscal", dirigé par Maître Eve d'Onorio di Meo, avocat spécialiste en droit fiscal, a remporté le Prix du Public 2016 de l'Innovation des Avocats Relation Clients organisé par le site Village de la Justice. L'innovation a largement été plébiscitée par le public avec plus de 400 votes sur les 1 000 votes recueillis, ce qui laisse penser que la fiscalité en ligne a son avenir sur la toile.

Pour en savoir plus sur cette innovation, Lexbase Hebdo — édition fiscale a interrogé Maître Eve d'Onorio di Meo, Avocat spécialiste en droit fiscal.

Lexbase : Pouvez-vous nous décrire ce qu'apporte votre plateforme de gestion fiscale "ETaxFrance" ?

Eve d'Onorio di Meo : ETaxFrance est un site web d'information et d'assistance permettant aux non-résidents fiscaux d'obtenir le remboursement des prélèvements sociaux et autres impôts versés au titre des revenus du patrimoine (www.donorio.etaxfrance.com). Récemment, le site a évolué et une V2 est en ligne avec de nouveaux services fiscaux dédiés aux non-résidents (déclarations fiscales, conseils fiscaux en investissement immobilier ou en transmission de patrimoine en matière internationale).

Ce site édité par un cabinet d'avocat vise donc un public bien particulier : les non-résidents de nationalité française ou étrangère. On compte environ deux millions de français à l'étranger et la majeure partie de ces

expatriés a conservé des biens immobiliers français ou en ont les héritiers. De même, du fait de l'attractivité reconnue de la France, certains étrangers y disposent de résidences secondaires ou de biens mis en location. Ces personnes ont alors des obligations fiscales en France, dès lors que le bien immobilier est situé en France. Enfin, quand ce bien est productif de revenus fonciers ou génère une plus-value, ils sont, depuis 2012, redevables des prélèvements sociaux sur ces revenus (CSG/CRDS). **Il fallait donc offrir une solution fiscale pour ces clients éloignés de France qui représentent un "marché" non négligeable et non réellement exploité par notre profession sur le web.**

L'innovation ETaxFrance répond à l'origine à une problématique ponctuelle, précise et contextuelle concernant les prélèvements sociaux sur les revenus du patrimoine des non-résidents, problématique fiscale pour laquelle la France a été condamnée à les rembourser en 2015 par la CJUE (CJUE, 26 février 2015, aff. C-623/13 N° Lexbase : A2333NCE) et le Conseil d'Etat (CE 9° et 10° s-s-r., 27 juillet 2015, n° 334 551, inédit au recueil Lebon N° Lexbase : A0729NNC). Il fallait donc mettre en place un outil d'information et d'assistance à destination des non-résidents, afin de leur permettre de procéder au remboursement des impositions payées à tort depuis 2012. Depuis, le site ETaxFrance s'est étendu à d'autres problématiques fiscales rencontrées par les non-résidents.

Le site ETaxFrance a pour mission de rapprocher le contribuable éloigné de France de l'avocat. En effet, l'accès au droit et à l'information juridique n'est pas toujours facilité en matière fiscale. Le système fiscal français se complexifie et subit de nombreux changements et revirements qu'il devient compliqué d'appréhender, et ce d'autant plus quand on ne réside pas en France.

Par le biais de cette plateforme, le cabinet informe les contribuables concernés sur l'évolution de l'actualité les concernant. Ils ont ainsi accès par cette plateforme à une information juridique ciblée pour leurs problématiques. Tous les articles et le contenu du site ont été rédigés par le cabinet et les clients satisfaits de cette information peuvent entrer en contact avec le cabinet qui **leur propose une assistance** pour obtenir les remboursements d'impôts auprès de l'administration fiscale française, pour les assister lors de la déclaration d'impôts, dans les investissements immobiliers réalisés en France ou encore en cas de vente ou succession d'un bien immobilier français.

En outre, la relation humaine avec le client est particulièrement privilégiée car il ne s'agit pas d'une procédure totalement automatisée et informatisée. Le client adresse un *email* au cabinet à l'aide d'un formulaire sur le site internet en expliquant son cas précis. L'avocat entre en contact avec lui directement sous 24 heures par *email* ou par téléphone. **Pour le cas spécifique des demandes de remboursement d'impôts**, l'avocat lui demande des pièces complémentaires, afin d'analyser sa demande gratuitement. Si sa demande est conforme aux possibilités de remboursement, l'avocat lui propose son assistance par le biais de la convention d'honoraires (téléchargeable sur le site). Un honoraire fixe de 250 euros HT par demande est dû, seulement si le dossier est validé par l'avocat fiscaliste, et un honoraire de résultat allant de 10 à 15 % est prélevé sur les sommes récupérées ou dégrévées. **Pour les nouveaux services présents sur le site (déclarations fiscales et conseils)**, notre offre se décline sous forme de packs d'assistance.

Pour le client, ETaxFrance est **une offre de proximité pour une clientèle éloignée de France** permettant une mise en relation directe avec un avocat fiscaliste, avec une proposition tarifaire type. Le fait que le site soit édité par un cabinet d'avocats donne de la confiance au client et les informations publiées permettent une parfaite connaissance du déroulement de la procédure pour le client. Enfin, les honoraires applicables à chacune des problématiques sont indiqués sur le site pour garantir **une parfaite transparence dans la relation client.**

Tout en conservant sa logique relation-client, ETaxFrance a pour ambition de devenir le portail d'information et d'assistance fiscale des non-résidents.

Lexbase : Du point de vue d'une praticienne, quels sont les principaux avantages à travailler par l'interface d'une plateforme en ligne ? En quoi cet outil peut rendre l'exercice de votre profession plus efficace ?

Eve d'Onorio di Meo : Innover en utilisant une plateforme web, c'est avant tout oser bouger les lignes et aller au-devant des clients, et ce quel que soit les outils technologiques utilisés, pour garantir un meilleur accès au droit. Pour la plateforme ETaxFrance, il s'agissait avant tout de donner de l'information, être transparent sur les honoraires, créer le besoin et donner l'envie au client éloigné de France de rentrer en contact avec un avocat fiscaliste pour assurer la défense de ses droits ou pour être conseillé.

L'information gratuite dont la diffusion est facilitée par le web est donc le renouveau de la relation client-avocat et le vecteur de la mise en relation. Tout type d'information se retrouve sur la toile, mais bien souvent cette information est mauvaise car diffusée par des non experts. L'avocat doit se replacer dans le marché du droit sur internet. Enfin, en donnant de son savoir, l'avocat est plus à même de vendre son expertise, qui est sa vraie

valeur ajoutée.

Innové pour renouer le contact avec le public, c'est garantir un contact humain et une relation client-avocat que les *legalstartup*, avec des outils numériques très avancés pour permettre la standardisation, ne pourront jamais proposer.

Lexbase : La possibilité de conseiller en ligne ne doit-elle être réservée qu'aux avocats ?

Eve d'Onorio di Meo : Le droit est structurant et formateur de nos sociétés. Il est facteur d'équilibre social et de protection du citoyen. Le droit ne pourra jamais être une marchandise mais un outil de confiance que l'avocat seul doit manipuler. La déontologie exigeante de notre profession permet aussi au citoyen d'avoir l'assurance de bénéficier de la meilleure des garanties au travers du concours d'un professionnel du droit.

En matière juridique, les *legalstartup* comblent un manque dans le secteur du droit pour faciliter et démocratiser l'accès à la justice pour tous les usagers, ce qui est une très bonne chose en soi, **mais elles ne pourront jamais exercer le droit ou remplacer les avocats**.

Si la diffusion en matière juridique de renseignements ou d'informations à caractère documentaire est libre, il n'en va pas de même de la consultation juridique et de la rédaction d'actes sous seing privé pour autrui.

Les avocats, en tant que profession réglementée, bénéficient d'une exclusivité pour la pratique de ces activités, mais aussi pour la représentation en justice quand celle-ci est obligatoire. Le Conseil national des barreaux considère que le fait qu'un document soit personnalisable sur un site internet à l'aide d'un questionnaire et si cet acte est créateur de droit, peut être assimilable à une rédaction d'actes relevant exclusivement de la mission de l'avocat. Cette position est, selon moi, à nuancer car la mission de l'avocat sur des actes types, tels que ceux présents sur ces plateformes (notamment des statuts), réside surtout dans l'expertise de ce dernier sur la problématique du client. **C'est cette valeur ajoutée qu'il faut protéger en empêchant qu'un conseil juridique soit donné par des "juristes" non avocats pour remplir ces documents. Le simple fait de remplir un document en ligne à l'aide d'algorithme doit être perçu par les avocats comme un moyen de promouvoir leur savoir et leur expertise pour ensuite assister le client.**

Une autre difficulté concerne également les sites qui se proposent, sous diverses modalités, de mettre en relation les internautes avec des avocats. On peut se demander dans ce cas si la société gestionnaire n'exercerait pas illégalement le droit, "par personne interposée". D'autres sites proposent, au-delà de l'intermédiation, des consultations délivrées, éventuellement en ligne, soit par des avocats référencés, soit par une équipe de "juristes". Dans ces cas, il s'agit de vérifier qui est en relation contractuelle avec le client pour la délivrance d'une consultation juridique : si le service de référencement contracte directement avec le client, puis sous-traite à un avocat, il est en infraction avec la loi du 31 décembre 1971 (loi n° 71-1130, portant réforme de certaines professions judiciaires et juridiques **N° Lexbase : L6343AGZ**). **L'idée est que l'avocat ne doit jamais être le sous-traitant de telles plateformes et celles-ci doivent se limiter à référencer les avocats, sans interférer dans la relation client-avocat. Cette position est sans doute amenée à évoluer.**

Ainsi, la possibilité de conseiller un client en ligne doit donc bien être réservée aux seuls avocats et ces derniers ne pourront jamais être remplacés par les *legalstartup*. La plupart de ces *start-up* ont besoin des avocats pour fonctionner : elles peuvent permettre à l'utilisateur de réaliser un document juridique en ligne, mais ne peuvent pas le conseiller en la matière. L'idée serait peut-être de collaborer dans un équilibre et une complémentarité avec ces structures, afin de permettre l'accès au droit pour tous.

Lexbase : Selon vous, quels services ne pourront jamais s'effectuer en ligne s'agissant de la fiscalité (et de manière générale également) ? Et quel avenir pour la profession d'avocat ?

Eve d'Onorio di Meo : **Même si l'avocat doit être présent sur la toile et utiliser le numérique dans sa relation avec le client, le métier d'avocat ne pourra jamais s'exercer en ligne et cela est valable pour l'ensemble des services.** En effet, des *legalstartup* peuvent vendre des modèles d'actes et diffuser ainsi une certaine information juridique pour susciter le besoin de mise en relation d'avocat. Toutefois, la consultation juridique doit être délivrée par l'avocat choisi par son client et à ce même client dont l'identité doit être communiquée à l'avocat. Si on peut dématérialiser cette relation client-avocat grâce aux outils numériques, celle-ci doit continuer d'exister et uniquement entre le client et son avocat. Enfin, concernant certains contentieux, la représentation par avocat est obligatoire et représente une garantie pour le client. Ainsi, aucune société ou *legalstartup* ne pourra exercer cette mission en ligne.

Concernant plus particulièrement la fiscalité, les services liés à la déclaration fiscale peuvent toutefois être appor-

tés par des experts en fiscalité autre que des avocats (notamment experts-comptables, juristes). Ainsi, dans ce domaine, on peut imaginer que le champ d'action des *legalstartup* sera plus large.

Selon moi, la profession d'avocat a incontestablement besoin d'évoluer et se moderniser si elle veut continuer d'exister dans le nouveau monde numérique où l'instantanéité est de mise. Toutefois, cette adaptation doit se faire dans le respect de nos règles déontologiques au risque d'être dénuée de nos belles valeurs. **Les avocats doivent donc aujourd'hui s'adapter au monde qui change en osant, en innovant, en allant au-devant du public, et pourquoi pas en travaillant de concert avec ces *legalstartup*. L'avocat doit continuer de garantir l'une de ses principales missions qui est l'accès au droit.**