

Recommandations en matière d'externalisation du secrétariat et de la réponse téléphonique

Recommandations du Conseil de l'Ordre des avocats vaudois en matière d'externalisation du secrétariat et de la réponse téléphonique du 6 décembre 2017

L'essentiel ... en lecture cursive

Le Conseil recommande de conclure un **contrat écrit avec le prestataire externe**, incluant une clause de rappel des obligations en matière de confidentialité (Annexe 1), ainsi que d'obtenir l'**accord écrit des clients** lorsque l'externalisation porte sur l'exécution d'activités permettant de déduire leur identité.

Compte tenu des contraintes légales plus importantes qui doivent être respectées et de l'insécurité juridique, le Conseil recommande **d'éviter l'externalisation à l'étranger**.

Table des matières

1	Préambule	1
2	Conditions.....	1

1 Préambule

L'externalisation (ou *outsourcing*) notamment du secrétariat ainsi que de la réponse téléphonique à un prestataire externe suisse, voire même étranger, devient de plus en plus fréquente dans les études d'avocat(e)s. Cette pratique soulève de nombreux problèmes et risques, en particulier eu égard à la sauvegarde du secret professionnel (art. 13 LLCA et 321 CP) ainsi qu'à la protection des données (art. 12 let. a LLCA et 35 LPD). Par les présentes recommandations, le Conseil de l'ordre souhaite rendre les membres de l'OAV attentifs aux mesures à prendre afin de s'assurer que le recours à de tels services ne constitue pas une violation des règles professionnelles de l'avocat.

2 Conditions

Le Conseil de l'ordre recommande à l'avocat(e) qui souhaite externaliser les travaux de secrétariat ainsi que la réception d'appels téléphoniques de prendre les mesures suivantes :

Choix et instructions
L'avocat(e) doit choisir et instruire le prestataire externe avec la diligence requise.

Conclusion d'un contrat	L'avocat(e) doit imposer au prestataire externe la conclusion d'un contrat écrit dans lequel le prestataire s'engage à respecter le secret professionnel ainsi que les autres obligations de l'avocat. Il est recommandé d'intégrer le modèle ci-joint (Annexe 1) sous l'angle des obligations à respecter en matière de confidentialité.
Information et accord du client	En tout état de cause, l'avocat(e) doit impérativement recueillir le consentement écrit de ses clients après les avoir informés de tout transfert de données les concernant et/ou permettant de déduire leur identité directement ou indirectement.
Externalisation à l'étranger	En raison des contraintes légales plus importantes qui doivent être respectées (cf. not. art. 6 al. 2 let. a et 10a al. 1 LPD) et de l'insécurité juridique, il est déconseillé d'externaliser des tâches du secrétariat et/ou la réponse téléphonique à un prestataire offrant l'exécution de tels services depuis l'étranger.

Les présentes Recommandations, édictées par le Conseil de l'Ordre des avocats vaudois en date du 6 décembre 2017, entrent en vigueur à cette même date.

Lausanne, le 6 décembre 2017

Au nom du Conseil de l'Ordre :

Le Bâtonnière



Antonella Cereghetti

Le Vice-bâtonnier



François Roux

Annexe 1 aux Recommandations en matière d'externalisation du secrétariat et de la réponse téléphonique

RAPPEL DES OBLIGATIONS EN MATIERE DE CONFIDENTIALITE

au délégataire suivant

Nom, prénom / Raison sociale

Domicile / Siège

par l'avocat(e) et /ou l'étude d'avocat(e)s suivant(e)

Nom, prénom / Raison sociale

Domicile / Siège

des obligations en matière de confidentialité auxquels il est tenu en qualité d'auxiliaire d'un(e) avocat(e) et/ou de l'étude d'avocat(e)s dans le cadre des activités décrites ci-après et confiées par l'avocat(e) et /ou l'étude d'avocat(e)s, ainsi que toutes autres activités cas échéant ultérieurement confiées entre les parties :

Description des activités confiées

Art. 321 du Code pénal suisse : Violation du secret professionnel

1 Les ecclésiastiques, avocats, défenseurs en justice, notaires, contrôleurs astreints au secret professionnel en vertu du code des obligations, médecins, dentistes, pharmaciens, sages-femmes, ainsi que leurs auxiliaires, qui auront révélé un secret à eux confié en vertu de leur profession ou dont ils avaient eu connaissance dans l'exercice de celle-ci, seront, sur plainte, punis d'une peine privative de liberté de trois ans au plus ou d'une peine pécuniaire.

Seront punis de la même peine les étudiants qui auront révélé un secret dont ils avaient eu connaissance à l'occasion de leurs études.

La révélation demeure punissable alors même que le détenteur du secret n'exerce plus sa profession ou qu'il a achevé ses études.

- 2 La révélation ne sera pas punissable si elle a été faite avec le consentement de l'intéressé ou si, sur la proposition du détenteur du secret, l'autorité supérieure ou l'autorité de surveillance l'a autorisée par écrit.
- 3 Demeurent réservées les dispositions de la législation fédérale et cantonale statuant une obligation de renseigner une autorité ou de témoigner en justice.

Art. 162 du Code pénal suisse : Violation du secret de fabrication ou du secret commercial

Celui qui aura révélé un secret de fabrication ou un secret commercial qu'il était tenu de garder en vertu d'une obligation légale ou contractuelle,

celui qui aura utilisé cette révélation à son profit ou à celui d'un tiers,

sera, sur plainte, puni d'une peine privative de liberté de trois ans au plus ou d'une peine pécuniaire.

Art. 35 de la Loi suisse sur la protection des données : Violation du devoir de discrétion

- 1 La personne qui, intentionnellement, aura révélé d'une manière illicite des données personnelles secrètes et sensibles ou des profils de la personnalité portés à sa connaissance dans l'exercice d'une profession qui requiert la connaissance de telles données, sera, sur plainte, punie de l'amende.
- 2 Est passible de la même peine la personne qui, intentionnellement, aura révélé d'une manière illicite des données personnelles secrètes et sensibles ou des profils de la personnalité portés à sa connaissance dans le cadre des activités qu'elle exerce pour le compte de la personne soumise à l'obligation de garder le secret ou lors de sa formation chez elle.
- 3 La révélation illicite de données personnelles secrètes et sensibles ou de profils de la personnalité demeure punissable alors même que les rapports de travail ou de formation ont pris fin.

.....
Lieu date :

.....
Signature(s) pour le délégataire :

.....
Lieu date :

.....
Signature(s) pour l'avocat(e) / étude d'avocat(e)s :