



Référencement naturel de site internet : les obligations des parties

Commentaire d'arrêt publié le 13/09/2020, vu 4227 fois, Auteur : [PROCESCIAL AVOCAT](#)

Rappel de l'état de la jurisprudence sur les obligations respectives des parties en matière de référencement naturel SEO

Qu'est-ce que le référencement naturel SEO ?

Il existe plus d'un milliard de sites internet et des milliards de pages web dans le monde. Quand un internaute forme une requête à partir de mots clés, le moteur de recherche procède à un tri, avant d'afficher les résultats. Ce tri n'est pas le fruit du hasard. Des centaines de critères sont évalués par les algorithmes des moteurs de recherche, pour classer les résultats à chaque requête. Sont notamment appréciées, la crédibilité du site internet, la pertinence et l'originalité de son contenu, la sécurité, la loyauté etc.

Le but de chaque moteur de recherche est de proposer en priorité à ses utilisateurs, les pages web les plus susceptibles de répondre à leurs attentes.

Puisque les internautes ne consultent que les premières pages des résultats affichés par les moteurs de recherche, ces pages sont occupées par les sites internet qui offrent aux internautes, la meilleure expérience utilisateur (également appelée UX).

Pour figurer dans les premières pages des moteurs de recherche, il n'y a que deux possibilités : le référencement publicitaire (SEA) et le référencement naturel (SEO).

Dans le cadre d'un référencement SEA, le site internet doit payer pour figurer dans les premières places des résultats lorsqu'un internaute tape un certain nombre de mots sur le moteur de recherche. Le prix varie en fonction de la concurrence sur les mots clés en question. Pour plus de détails, vous pouvez consulter notre [article sur le référencement Adwors et l'action en contrefaçon de marque](#).

Quant au référencement naturel également appelé SEO, c'est la prestation informatique qui, si elle est correctement exécutée, permet de propulser un site internet dans les premières pages des résultats des moteurs de recherche et ce, sans campagne de publicité.

Si la prestation de référencement SEO est techniquement mal effectuée ou si elle est effectuée en violation des règles posées par les moteurs de recherche pour assurer la loyauté des classements, le site internet sera classé très loin derrière dans les résultats affichés par les moteurs de recherche. Il peut même ne pas être classé du tout.

Dans le cadre d'une arnaque à la création de site internet, la prestation de référencement SEO est généralement très très mal exécutée. Pourquoi ? Parce que la réussite d'une prestation de référencement SEO implique un suivi et des ajustements réguliers que les arnaqueurs n'ont pas matériellement le temps d'effectuer correctement. Il ne suffit pas de mettre en orbite un site internet et de le laisser en jachère. Il faut prendre le temps de le manœuvrer, de suivre son positionnement dans chaque moteur de recherche et d'ajuster différents paramètres, pour enfin

réussir à le placer en bonne position dans les résultats des moteurs de recherche.

Quel est l'état de la jurisprudence sur les obligations respectives des parties en matière de référencement naturel SEO ?

L'obligation de moyens de l'agence de référencement SEO

En matière contractuelle, on distingue traditionnellement l'obligation de résultat de l'obligation de moyens.

Quand une partie a une obligation de résultat, les choses sont a priori simples : il suffit de prouver que le résultat qu'elle a promis n'a pas été atteint, pour engager sa responsabilité contractuelle et obtenir la résolution du contrat le cas échéant. Sauf si l'agence web justifie d'un cas de force majeure, elle est condamnée si le résultat qu'elle a promis n'a pas été atteint (Paris, Pôle 5, chambre 11, 13 Mai 2016 n° 14/22497).

En revanche, si une partie a une obligation de moyens, pour engager sa responsabilité contractuelle, il faut démontrer qu'elle n'a pas mis en œuvre tous les moyens à sa portée, pour exécuter correctement le contrat.

En matière de référencement naturel SEO, ce sont les moteurs de recherche qui ont le dernier mot sur le classement des résultats. C'est la raison pour laquelle, la jurisprudence considère habituellement que l'obligation du prestataire de référencement SEO est une obligation de moyens.

Sur ce point, il a été récemment jugé : « *Quant à ce référencement, l'article 8-3 du contrat stipule de la société AXECIBLES s'engage à mettre en œuvre tous les moyens afin d'assurer à l'abonné un référencement optimum compte-tenu des mots clés ou expressions clés déterminés avec l'abonné et de la concurrence. Ainsi, l'obligation de la société AXECIBLES est **une obligation de moyens et non de résultat** visant à garantir un nombre précis et croissant de visites sur le site et encore moins une augmentation de chiffre d'affaires. [...] Le tribunal a donc justement estimé qu'il ne pouvait être relevé de manquements de la société AXECIBLES à ses obligations contractuelles à l'égard de Monsieur X. et le jugement ne peut qu'être confirmé en ce qu'il a débouté celui-ci de sa demande de résolution du contrat passé avec la société AXECIBLES.* » (CA Dijon, 2e ch. civile, 18 juin 2020 n° 18/00868).

L'agence web doit simplement mettre en œuvre tous les moyens pour référencer correctement le site internet. Cela veut dire que le client ne peut pas considérer que l'agence web a commis une faute contractuelle, simplement parce que son site internet n'apparaît pas dans les premières pages affichées par les moteurs de recherche.

Si le client indique que l'agence web n'a pas exécuté correctement son obligation de moyens de référencement, c'est à lui d'en rapporter la preuve. La Cour de cassation a statué en ce sens en jugeant : « *Attendu, selon l'arrêt attaqué, que, le 16 septembre 2008, Mme X... a conclu avec la société CORTIX une convention intitulée « contrat de licence d'exploitation de site Internet » ; que soutenant que la société CORTIX lui avait cédé ses droits et invoquant le défaut de règlement de plusieurs mensualités, la société PARFIP a assigné Mme X... afin d'obtenir la résiliation du contrat, la suppression du site et le paiement de diverses sommes ;*

Attendu que, pour prononcer la résolution du contrat et rejeter l'ensemble des demandes de la société PARFIP, l'arrêt retient que cette dernière produit le procès-verbal de réception du site Internet signé par Mme X..., qui établit la livraison du site dans un état d'origine satisfaisant, mais ne prouve pas que son référencement a été convenablement effectué, ni que sa maintenance et sa mise à jour ont ensuite été correctement exécutées, que la société PARFIP n'apporte pas la preuve de l'exécution de ces prestations indispensables, [...] ;

Qu'en statuant ainsi, alors qu'il appartenait à Mme X..., qui invoquait l'exception d'inexécution du contrat en soutenant qu'après quatorze mois de fonctionnement, aucune mise à jour ni aucun référencement optimal du site sur les moteurs de recherche n'avaient été effectués, de justifier cette inexécution, la cour d'appel a inversé la charge de la preuve en violation du texte susvisé ; » [Civ. 1ère, 4 fév. 2015 n° 13-28.808](#).

Si un site internet qui est mis en ligne depuis plusieurs mois, est très mal classé dans les résultats affichés par les moteurs de recherche, il est hautement probable que la personne ou l'agence chargée du référencement SEO ait commis des erreurs informatiques dans l'exécution de la prestation.

Toute la difficulté pour le client qui n'a aucune connaissance technique en matière de référencement SEO, est de prouver ces erreurs informatiques.

Si cette preuve est rapportée, il est très probable que la justice prononce la résolution du contrat principal ainsi que la caducité du contrat accessoire de location financière le cas échéant.

En effet, l'inexécution de la prestation de référencement est grave dans la mesure où, un site internet professionnel qui est mal référencé n'aura aucune valeur économique.

L'obligation du client, de coopérer avec l'agence de référencement SEO

Le client d'une agence web ne peut considérer qu'il n'a aucune obligation en dehors du paiement du prix convenu.

La jurisprudence met à sa charge une véritable obligation de coopération. A ce sujet, la cour de cassation a récemment jugé : « *Mais attendu qu'après avoir constaté que la société STONE POWER CONSULTING avait effectué la prestation convenue, l'arrêt relève que les courriers produits aux débats par cette société démontrent qu'elle a vainement réclamé des informations à son cocontractant, lequel ne peut lui reprocher un quelconque manquement à ses obligations contractuelles ; qu'en cet état, et dès lors que la conception ou la refonte d'un site internet exige la participation active du client, tenu de fournir au prestataire les informations sans lesquelles celui-ci ne peut mener à bien sa mission, ce dont il résulte que cette collaboration fait nécessairement partie du périmètre contractuel, la cour d'appel, qui n'avait pas à répondre à des conclusions inopérantes, a justifié sa décision ; que le moyen n'est pas fondé ; » [Com. 5 juin 2019 n° 17-26.360](#)*

Celui qui commande un site internet ou une prestation de référencement SEO doit donc activement y participer notamment en fournissant les éléments dont l'agence ne dispose pas ainsi que les éléments que l'agence n'a pas promis de fournir.

De même, si le client ne respecte pas les préconisations qui lui ont été faites par l'agence web pour l'optimisation de son référencement SEO, il ne pourra imputer aucun manquement à cette agence (Paris, Pôle 5, chambre 11, 8 avril 2016 n° 13/15946).

Si le client est tenu de fournir le texte à insérer sur les pages du site internet et qu'il s'abstient de

le faire, il ne pourra pas reprocher à l'agence web d'avoir manqué à son obligation de référencement. Sur ce point, il a été jugé : « *Il n'est pas plus démontré que l'agenda intelligent n'a jamais été réalisé, étant observé avec la société AXECIBLES que le procès-verbal de réception du 23 août 2012 fait mention de cette prestation,*

Il en est de même de l'inefficacité du référencement qu'au demeurant la SELARL BSMILES n'a jamais signalée dans ses courriers, étant observé, au surplus, que selon le courriel de la société AXECIBLES en date du 19 mars 2013, le référencement supposait qu'au préalable, les textes à insérer sur le site soient communiqués, [...] Le jugement entrepris sera dès lors confirmé en ce qu'il a débouté la SELARL BSMILES de sa demande de résolution des contrats conclus avec la société AXECIBLES et la société LOCAM ainsi que de ses prétentions indemnitaires. » (Rennes, 2e chambre, 29 mai 2020 n° 17/00652).

Egalement, en cas de transfert de nom de domaine, le client est tenu de fournir à l'agence web, l'ensemble des éléments permettant d'agir sur l'ancien nom de domaine. Sur ce point, la Cour d'appel de Paris a jugé : « *Selon le bon de commande du 26 novembre 2013, la société LINKEO.com s'engageait notamment à acquérir le nom de domaine promosails.fr, à transférer le nom de domaine promosails.com, à créer un site internet de sept pages et à faire référencer ce site sur les moteurs de recherche internet à partir des mots clés choisis par la société PROMO SAILS figurant sur le bon de commande. [...]*

Enfin, il n'est pas sérieusement contesté par la société PROMO SAILS que le retard pris dans le transfert du nom de domaine promosails.com est dû à une défaillance de sa part, celle-ci n'ayant pas transféré tous les éléments nécessaires à ladite intégration comme le prévoit l'article 9 des conditions générales de vente 'nom de domaine', la société LINKEO justifiant ne pas être en possession de l'ensemble des éléments nécessaires au transfert de ce nom de domaine ainsi qu'il ressort de son courriel adressé le 29 janvier 2014 réclamant les éléments manquants.

Il ressort de l'ensemble de ce qui précède que la société LINKEO.com a satisfait à ses obligations [...] » (Paris, Pôle 5, chambre 11, 8 nov. 2019 – n° 17/07802).

Si vous souhaitez faire examiner vos contrats d'exploitation de site internet, vous pouvez nous en envoyer une copie lisible par mail (contact@procescial-avocat.fr), en nous précisant l'adresse du site internet ainsi que le nombre de salariés que vous employez. Nous vous répondrons sous 48 heures maximum, pour vous indiquer si vos contrats peuvent être annulés ou non. Cette première consultation par mail est gratuite.

PROCESCIAL AVOCAT, [Avocat en contentieux de la création de site internet](#) et [créateur de sites web pour avocats](#) ; [Avocat défenseur des victimes d'arnaque à la création de sites internet](#) ; [Avocat en droit du travail](#) ; [Avocat en procédure d'appel](#), [Annulation de contrat de leasing de photocopieur](#)

445 Boulevard Gambetta, Centre Mercure - 59200 TOURCOING

Téléphone : 07 49 07 36 34

Mail : contact@procescial-avocat.fr

Barreau de Lille

L'article original est publié sur le [site web de PROCESCIAL AVOCAT](#)