

Le Village de la Justice a arrêté sa sélection des six cabinets d'avocats qui vont concourir pour la 4^e édition du Prix de l'Innovation de la relation client. Parmi ceux-ci, trois cabinets proposent leur version du « tout en ligne ». Trois approches qui montrent que le concept du cabinet en ligne peut revêtir des démarches et des réalités différentes. Ces approches montrent aussi que le cabinet en ligne peut aussi être le complément du cabinet classique.

Un « coffre-fort numérique »

Le cabinet Albers & Albert revendique « Tout votre juridique dans votre poche ». Le cabinet a créé une application mobile et un site internet permettant au client de bénéficier, dans le cadre d'un abonnement annuel juridique, d'un accès sécurisé à tous ses documents juridiques et administratifs. Cet espace est accessible à l'avocat et au client mais aussi à l'expert-comptable ou au commissaire aux comptes. Tous ces intervenants bénéficient donc d'un espace privé sécurisé en ligne où ils peuvent accéder aux documents et aux informations les concernant dans des espaces privés, gérés et alimentés via un seul back office. Ce concept rappelle celui du « coffre-fort numérique », c'est-à-dire un espace protégé qui contient toute l'identité juridique, administrative et comptable du client.

Une relation client simplifiée

Le cabinet Pomelaw.fr se définit comme « un cabinet d'avocats 100 % en ligne ». Ce cabinet a créé une plate-forme web collaborative avec un site vitrine www.pomelaw.fr qui détaille l'offre de services du cabinet ; et un deuxième site www.monespaceclient-pomelaw.fr qui est un outil de gestion de données clients, de documents, de suivi de dossiers et de paiement. La plate-forme propose un accès à une centaine de prestations à prix fixes ou sur devis. L'espace client permet de consulter et télécharger l'ensemble des documents juridiques à jour, de suivre l'état d'avancement des dossiers (avec une fonction d'alerte) et d'accéder à de nombreuses fonctionnalités collaboratives. Un paiement en ligne est proposé avec accès immédiat à la facture. En interne, un back office contenant l'ensemble des dossiers clients (données juridiques, fiches synthétiques, documents, notifications, alertes, factures, etc.) est l'outil de travail des avocats du cabinet.

Des contrats en self-service ou sur-mesure

Le cabinet Cassius Avocats est un cabinet dédié au droit social. À la différence des deux cabinets précédents, celui-ci est associé à une start-up, la société LexDev, elle-même créée par un associé du cabinet. Cassius Avocats a créé le site www.cassius-online.fr qui comprend un service de rédaction automatisée de documents juridiques, créée par LexDev. Tous les contrats de LexDev ont été rédigés par les avocats du cabinet. Le cabinet propose trois types de prestations : Le « Do-it-yourself » si le client veut rédiger lui-même son document en accédant à la plate-forme de rédaction automatisée de documents juridiques. Le « Do-it-with-me » quand le client veut rédiger son document mais souhaite la validation, la relecture ou la correction par un avocat (option disponible en ligne). Le « Do-it-for-me » quand le client souhaite confier la rédaction d'un document au cabinet. Le client peut réaliser toutes les démarches en ligne, payer et accéder à son document dans son espace client dédié. Dans la continuité, le cabinet propose au client de pouvoir obtenir des conseils juridiques par visioconférence pour les questions simples et par mail pour les consultations. Les tarifs sont connus à l'avance. Ce site est couplé avec l'outil de gestion interne, ce qui permet de centraliser automatiquement toutes les demandes des clients qui génèrent des « tickets » auxquels les avocats doivent répondre selon l'échéance de la prestation (24 ou 48 heures). Le client dispose aussi d'un espace dédié avec ses factures et documents.

Qu'il s'agisse de l'approche du coffre-fort numérique avec la gestion de la vie juridique, administrative et comptable proposée par Albers & Albert, d'une prestation entièrement dématérialisée côté front et back-office comme celle de Pomelaw ou encore d'adapter à l'échelle du cabinet le modèle de start-ups telles que Captain contrat ou RocketLawyer comme le fait Cassius Avocats pour le droit social, tous ces cabinets parviennent à innover avec des moyens limités. Aucun de ces cabinets ne compte plus de deux associés. Ces cabinets ciblent essentiellement les TPE, PME, à la recherche d'efficacité, de gains de temps et de coûts.

Les solutions qu'apportent ces cabinets sont toutes différentes et toutes pertinentes. Ceci devrait faire réagir tous les cabinets qui ne se sentent pas encore concernés par ces modèles alternatifs mais qui, en réalité, le sont déjà.

Dominic Jensen