

Temps : 3'30''

L'INNOVATION EST AU CŒUR DE TOUS LES DISCOURS. MAIS QUELLES SONT LES PISTES À RETENIR POUR LES CABINETS ?

Succédant à la notion de « progrès », l'innovation a largement dépassé sa définition initiale pour devenir le crédo d'un nouveau siècle, d'une nouvelle prospérité.

Mais sur le terrain juridique, qu'est ce que l'innovation ? Comment devenir un cabinet d'avocats innovant ?

L'INNOVATION PAR L'OUTIL

Les professionnels du droit ont compris depuis longtemps la complémentarité entre leurs métiers et les outils digitaux.

Automatisation d'actes ou de procédures, projections statistiques, plateforme BtoB, signature électronique... les exemples ne manquent pas. Les bénéfices non plus. Gain de productivité, économie de ressources, accélération des échanges, délégation des tâches chronophages... les avocats ont tout à gagner

Dernière illustration de la nécessité d'un tandem tech & avocat : le 1^{er} mars, trois universités de Californie ont opposé une IA à des avocats chevronnés. L'enjeu : la qualification d'une trentaine de problématiques juridiques courantes au sein d'un contrat. Résultat : 85% de taux d'exactitude pour les avocats, en 92 minutes (moyenne), contre 95% pour l'IA, en 26 minutes. Moralité : la machine n'est pas « meilleure » que l'avocat, elle est simplement plus efficace sur des tâches courantes ou répétitives. Aux avocats maintenant d'en faire bon usage et de réfléchir à leur réelle valeur ajoutée.

Mais qui dit intégration dit formation. Un défi trop rarement abordé par les cabinets. Appréhender les nouvelles technologies ne signifie pas simplement s'équiper des outils. Un accompagnement des professionnels est indispensable à la réussite d'une transformation digitale. En attendant que les universités se saisissent pleinement du sujet, il appartient aux cabinets de faire la mesure d'ajustement durant cette période de transition technologique... ou de ne rien faire, au risque de rester enfermé dans un modèle bientôt obsolète.

L'INNOVATION PAR L'OFFRE

Il faut comprendre l'innovation au-delà du cadre technologique. Sur un marché assez normalisé, réfléchir ou travailler différemment constitue une innovation, si cette différence s'avère payante.

Parmi ces innovations « d'approche », celle centrée sur le client (ou *client-centric approach* chez nos amis anglo-saxons) nous semble aujourd'hui la plus intéressante.

De prime abord, tout cela paraît bien futile. Quel avocat ne place pas le client au centre de son activité ? Encore un anglicisme à la mode destiné à enfoncer une porte ouverte ? Oui et non. Soyons honnête, il n'y a pas de recette parfaite : une bonne relation client résulte d'abord d'un bon avocat. Depuis que le métier existe, les avocats n'ont pas attendu les communicants, consultants ou marqueteurs pour satisfaire leurs clients.

Disons simplement que le problème actuel résulte plus de l'emballage que de la prestation elle-même. Les besoins des clients ont évolué, c'est une évidence. Mais le réel décalage n'est pas dans la prestation intellectuelle mais dans sa réalisation. Les clients attendent maintenant deux qualités essentielles de la part d'une offre de service : lisibilité et flexibilité.

Habitué au mode projet, le client doit être, de plus en mesure de lire immédiatement en quoi la prestation proposée répond au besoin de son projet. Les cloisonnements d'offre trop académique, par matière juridique notamment, doivent évoluer vers une matrice plus axée sur la demande du client.

Enfin, le client doit être en mesure de cibler les prestations qu'ils souhaitent, et de les payer en conséquent. L'idée est de faire émerger une offre « à la carte », où le client détermine lui-même sa prestation.

Si les questions des outils et du business développement abordées ici demeurent assez sommaire, il existe une infinité de domaines où l'innovation peut changer la donne d'un cabinet : communication interne, gestion des talents, marketing, formation, promotion, bien-

être au travail... autant de problématiques aisément transformables en opportunités pour un cabinet...innovant.