



Le Prix de l'Innovation des Avocats en Relation-Clients récompense chaque année des cabinets ayant mis en oeuvre des solutions innovantes afin de créer de la valeur ajoutée pour leurs clients.

A vous maintenant de découvrir ces avocats qui innover, et de voter jusqu'au 9 avril 2015 pour attribuer le Prix du Public !

La remise des Prix aura lieu le 14 avril 2015 lors d'une soirée à l'Hôtel Intercontinental Paris Le Grand.

Edito



« Etre innovant, c'est être toujours plus proche de ses clients ! »

Les deux cabinets d'avocats candidats que nous vous présentons dans cette newsletter l'ont bien compris !

Bien que portant sur des segments de marché très différents, les innovations des cabinets Lémeillat et Carakters poursuivent le même objectif : une forte proximité avec le client.

Pour le premier, il s'agit de la proximité avec les victimes d'accidents, d'erreurs médicales et d'agressions grâce à une méthode qui replace l'humain au centre des enjeux du dossier. Pour le second, c'est d'être au plus près du dirigeant, victime du sinistre de son entreprise grâce à une offre qui intègre la pluridisciplinarité.

Ces deux innovations ont leur spécificité, mais les cabinets qui les ont mises en oeuvre ont bien compris que la relation-client passe aussi par l'interaction avec l'ensemble des acteurs du dossier.

Bonne lecture !

Laurine Tavitian



En quelques mots...

Le cabinet Lémeillat a développé un service spécifique de prise en charge des victimes qui s'appuie sur une méthode interactive reposant sur la gestion de la victime et son traumatisme en fonction de sa propre personnalité.

Le cabinet Carakters a développé le Pack « Gestion de la reconstruction après sinistre » qui consiste à accompagner ses clients pour leur permettre de reprendre leur activité le plus sereinement possible et obtenir une meilleure indemnisation, dans le cadre d'un plan d'actions en mode gestion de projet.

Découvrez les 4 autres cabinets candidats sur le site du prix et dans nos 2 prochaines newsletters.



« L'humain reste et devrait être au centre de la préoccupation de notre métier. »

Interview de Nadine Lemeillat, avocate associée, cabinet Lemaillat.



**PRIX DE
L'INNOVATION
DES AVOCATS**
Relation-Clients



L'humain est au cœur de votre innovation, comment le concilier avec le juridique ?

L'humain reste et devrait être au centre de la préoccupation de notre métier.

L'étude et le traitement de chaque dossier concernent la vie d'une personne, vie brisée par un traumatisme à partir duquel il lui faut rebondir.

Le facteur humain est donc indissociable du regard porté par le professionnel sur l'analyse de ces dossiers.

Concilier utilement l'humain avec le juridique repose sur une analyse rigoureuse des enjeux procéduraux et indemnitaires du dossier associée à une analyse tout aussi rigoureuse de multiples éléments humains, matériels, médicaux, factuels qui nous permettent d'apporter au client des résultats probants afin que celui-ci soit entendu par les instances judiciaires, compris et indemnisé.

Pouvez-vous nous expliquer sur quels éléments se base votre méthode ? Vous êtes vous inspirée d'exemples étrangers ?

Au Canada, ainsi que dans les pays anglo-saxons, les cabinets d'avocats spécialisés dans ce domaine ont des pouvoirs d'intervention et d'investigation que notre exercice français ne permet pas. Ils apportent par les services proposés au sein de leurs cabinets une vraie valeur ajoutée à leurs clients, en termes humains autant qu'économiques.

C'est pourquoi, j'ai voulu adapter cette approche efficace, pragmatique à l'exercice de notre métier en privilégiant l'humain, par un système de partenariats entre différents professionnels ce qui permet de porter un regard pluriel sur la personne.

Notre méthode se base sur une écoute spécifique, l'élaboration par le client et son avocat d'un carnet de bord interactif créé par le Cabinet fixant les objectifs procéduraux (pénal, indemnisation) et médicaux (rééducation, projet de vie...), associé à un système de gestion des données spécifiques au traumatisme et aux composantes personnelles, professionnelles et sociales de la victime.

La victime se retrouve donc directement associée, et participe non seulement à sa procédure mais aussi directement et très activement à l'élaboration de son projet de vie.

Cette méthode pourrait-elle être adaptée à d'autres cas ?

Dans le sens où le client devient acteur de sa procédure et de sa reconstruction, il a un rôle actif auprès de son avocat, avec lequel de concert il pose les fondements de sa nouvelle vie. Tout ceci repose sur une écoute de la personne, une implication différente et impliquée du professionnel du droit qui doit cependant veiller à évoluer dans un cadre bien défini pour que les règles de procédure soient respectées.

En ce sens, cette méthode interactive peut être, et nous en avons fait quelques expériences, très adaptée aux conflits familiaux.

Le dialogue nécessaire, instauré entre le client et son avocat permet au client une remise en question personnelle.

Me Nadine LÉMEILLAT

"Défendre l'Homme toujours"

« La pluridisciplinarité est cœur de notre offre car elle est au cœur de la problématique de la reconstruction après sinistre. »



**PRIX DE
L'INNOVATION
DES AVOCATS**
Relation-Clients

Interview de Xavier Marchand, avocat associé du cabinet Carakters.



Pourquoi et comment la pluridisciplinarité est au centre du pack Gestion de la reconstruction après sinistre ?

La pluridisciplinarité est cœur de notre offre car elle est au cœur de la problématique de la reconstruction après sinistre. En effet, de nombreux acteurs interviennent avec des priorités qui leur sont propres.

En interne, l'exploitant sera obnubilé par le redémarrage de l'outil industriel au plus tôt, la direction des ressources humaines par son devoir d'assurer la sécurité du personnel en maintenant le dialogue avec les différents organes sociaux, la direction juridique sera à l'affût d'éventuelles conséquences pénales ou commerciales et la direction des assurances d'une indemnisation rapide.

En externe, les autorités administratives, l'assureur, le maître d'œuvre ou les experts techniques et financiers sont autant d'interlocuteurs auxquels l'entreprise doit s'adresser mais dont elle ne maîtrise pas nécessairement le langage, spécifique pour chacun, alors que les enjeux sont considérables.

Notre valeur ajoutée est de savoir orchestrer les différentes phases de la reconstruction et gérer la relation avec tous les acteurs grâce à notre expertise métier, avec une vision stratégique à 360°. La réussite de ce challenge est permise grâce à la mise en place d'équipes pluridisciplinaires dédiées au sein du cabinet, organisées en fonction de leur spécialité.

Votre cabinet étant « zéro papier », quels outils utilisez-vous pour gérer ce pack ?

Nous sommes effectivement le premier cabinet à avoir opté pour un fonctionnement

«zéro papier». Cela signifie que nous avons fait le choix, dès la création du cabinet, d'une gestion électronique et dématérialisée des dossiers (GED) qui sont donc systématiquement entièrement numérisés. Parmi les outils utilisés, nous exploitons un logiciel de gestion qui permet aux équipes un accès simultané aux dossiers ainsi qu'une centralisation des échanges avec l'ensemble des interlocuteurs, 99% de nos échanges avec l'extérieur se faisant par mail. A cela s'ajoute la création de calendriers partagés permettant un suivi précis des actions réalisées et des étapes restantes, des conf-calls multipartites ou visio-conférences ainsi que d'autres supports actualisés en permanence. Nous mettons également en place une plateforme permettant à nos clients de suivre à distance et quand ils le souhaitent l'avancée des opérations, le tout étant pensé et organisé pour assurer une grande réactivité et efficacité, dans un esprit collaboratif.

Quelles sont les autres offres innovantes que vous avez développées ?

L'offre de gestion de la reconstruction après sinistre s'inscrit dans un ensemble d'offres innovantes. Au-delà de la GED, le cabinet propose depuis toujours plusieurs offres sur mesure parmi lesquelles la mise en place de Directions juridiques externalisées qui permet de répondre aux questions ne pouvant être traitées en interne, pallier l'absence provisoire d'un juriste ou le départ d'un directeur juridique, le Contract Management (gestion de tous les contrats opérationnels de l'entreprise en français, anglais, espagnol, portugais, italien et turc, le Project Management : opérations immobilières, les opérations industrielles et le Risk Management.

