



## Edito



## « L'innovation, c'est sortir des sentiers battus !

Quand on parle d'innovation, on pense souvent aux sciences, à l'industrie, la technologie, aux start-up mais rarement aux avocats ! Pourtant, eux aussi se positionnent de plus en plus sur ce terrain pour sortir des sentiers battus de leur profession et aller bien au-delà de leur expertise juridique.

Le [Prix de l'innovation des avocats en relation-client](#) en est le témoin depuis 4 ans déjà et les finalistes du cru 2017 ne sont pas en reste ! Tous se sont à un moment donné interrogés sur leurs clients, leurs attentes, leurs environnements, leurs habitudes..., ont réfléchi à l'expérience utilisateur en se mettant à la place de leurs clients pour créer l'offre, le service qui leur correspond.

Ils ont mis de côté leur domaine de prédilection, le droit, pour penser marketing, communication, technologie mais aussi humain ... et apprendre, tout en accompagnant ce changement au sein de leurs cabinets. Voilà ce que la rédaction du Village de la justice vous propose dans cette 2<sup>ème</sup> newsletter : découvrir comment les avocats finalistes ont dépassé le cœur de leur métier pour innover.

Bonne lecture !

Laurine Tavitian



## Le Prix de l'innovation en relation-client : c'est quoi ?

- 1 - Déjà la 4<sup>ème</sup> édition organisée par le Village de la Justice.
- 2 - Un Prix qui récompense des cabinets ayant mis en œuvre des solutions innovantes afin de créer de la valeur ajoutée pour leurs clients.
- 3 - 2 Prix en 1 remis lors d'une grande soirée dédiée à l'innovation des avocats (cette année, c'est le 23 mars) :
  - **Le prix du Jury** : tous les finalistes ont été auditionnés par [un Jury 2 le décembre 2016](#) qui a choisi son gagnant et ne tarit pas d'éloges sur les finalistes ([Voir la vidéo](#)).
  - **Le Prix du Public** : et là c'est vous qui décidez en votant !

À VOUS DE VOTER



### Organisateur et Partenaires



## Innover signifie-t-il dépasser son expertise juridique ?

### GRANVELLE

#### Sens & Emotions, un protocole d'accompagnement du client basé sur son ressenti

Aller au-delà de notre expertise juridique est une évidence pour nous. A chaque fois que nous nous retrouvons bloqués dans un dossier, l'explication se trouvait ailleurs que dans le droit. Face aux larmes ou à la colère d'un client, la technique juridique ne sert à rien... Une fois ce constat fait, nous nous sommes formées et avons lu tout ce que nous trouvions sur le couple et la séparation. Cette démarche nous a donné quelques clés pour accompagner humainement, de manière à servir la technique juridique. Ainsi, lorsque le client nous indique son positionnement, nous venons interroger le besoin qu'il exprime à travers se positionnement de manière à s'assurer de la sécurité et de la pérennité de notre démarche juridique. Attention, il ne s'agit ni de faire les psychologues (que nous ne sommes pas), ni de devenir les « confidentes » qui écoutent et acquiescent à toutes les affirmations de nos clients. Il s'agit simplement de les inviter à s'interroger réellement et en profondeur sur leurs choix de manière à appréhender le plus sereinement possible la procédure qu'ils vivent.



Karine DE LUCA  
et Maude LELIEVRE



Katia BEKAS PONET  
et Haiba OUAISSI

#### Cassius.fr, cabinet d'avocats en droit du travail 100% en ligne

Pour réaliser notre plateforme de rédaction automatisée de documents juridiques, co-développée avec la start-up Lexdev, nous avons dû sortir de notre zone de confort pour allier le droit à la technologie. Concrètement, lors de la conception, il s'agissait de créer un langage informatique hybride, à la croisée du langage informatique et de nos concepts juridiques. C'était un véritable challenge parce que l'objectif de notre solution était d'aller bien au-delà de l'automatisation de documents juridiques standards pour permettre notamment la personnalisation d'un contrat de travail selon la convention collective. Cela impliquait de créer des algorithmes complexes, avec une multitude de variables, à la mesure de la complexité des règles de droit. Nous nous sommes attaqués dès le départ à la situation la plus complexe, pour ensuite développer la solution sur tous les cas de figure plus simples, ce qui a nécessité deux ans de travail. En dehors de l'aspect technologique, les avocats du cabinet ont tous contribué à l'élaboration de l'offre, naviguant ainsi avec des notions telles que la valeur perçue par le client, le pricing, le marketing digital... C'est une aventure formidable, un réel projet d'entreprise, qui fait dire à nos avocats, non sans humour, qu'ils deviennent des couteaux suisses du droit et de la technologie.

### CASSIUS

#### Pomelaw.fr, un cabinet d'avocats 100 % en ligne

Innover c'est totalement aller au-delà de son expertise juridique. L'idée de cette plateforme a émergé il y a 2 ans maintenant, lors de l'apparition des plateformes internet de génération automatique de documents juridiques. De l'idée à la concrétisation, plus de 18 mois se sont écoulés. Pendant 12 mois, un des associés fondateurs s'est consacré entièrement et exclusivement au développement et à la création de la plateforme, et a totalement mis de côté ses activités de conseils juridiques. Cela est d'autant plus difficile pour nous avocats, dans la mesure où nous n'avons reçu aucune formation en web, digital ou développement informatique. Il est par conséquent indispensable s'entourer des bonnes personnes, pour avancer rapidement et dans le bon chemin. Concevoir une plateforme simple d'utilisation et entièrement tournée vers le client nous a donc pris bien plus de temps que prévu initialement. Aujourd'hui encore, nous passons un tiers de notre temps à améliorer et développer les fonctionnalités de notre site internet, à développer nos outils marketing, etc. Innover c'est donc être un avocat entrepreneur : il y a tout à créer, tout à imaginer.



Raphaël COTTIN  
et Julie LEGOFF



### POMELAW


**SEKRI VALENTIN  
ZERROUK**

### LEGAL CLUSTER® et MySVZ® : un écosystème juridique sur-mesure allié à une plateforme digitale collaborative

Comme tous les chefs d'entreprises, nous devons, au-delà de la maîtrise nécessaire de notre « métier », nous attacher à comprendre notre marché, à être à l'écoute de nos clients et de nos collaborateurs, à être porteurs d'un projet, à réfléchir en termes d'opportunités, d'investissements, etc. et à assumer un leadership.

Ensuite, nous avons fait le choix de nous entourer de conseils pour poser, valider, déployer, tant l'innovation conceptuelle (l'approche par le Legal Cluster) que l'innovation technique (MySVZ). Et nous avons décidé de choisir, non pas des conseils « avocats », mais des conseils « clients ». Nous considérons que nous étions les experts de notre métier et que nous avons surtout besoin d'approfondir notre compréhension des attentes, méthodes, approches et outils de nos clients. En fait, nous voulions que nos innovations leur parlent directement comme si elles étaient issues de leurs propres réflexions.

Ceci posé, on a travaillé en mode projet pendant deux ans. On a appris beaucoup de chose sur nous-mêmes, sur nos clients et sur les outils. J'ai découvert d'ailleurs que dans le métier « digital » comme dans notre métier d'avocat, il faut une grande maîtrise technique et conceptuelle pour rendre simple, ce qui est complexe.


**Jean-Marie  
VALENTIN**

**Valéry LONTCHI**

### Legalix Avocat, une plateforme en ligne de service juridique à la demande

Avec notre innovation, nous sommes allés au-delà de l'expertise juridique en mettant en place des formulaires automatiques personnalisables et des fonctionnalités spécifiques, à la plateforme LEGALIX.

Par ailleurs, nous avons passé beaucoup de temps à essayer plusieurs schémas graphiques et ergonomiques, pour trouver un mode de navigation très intuitif, afin d'optimiser au mieux l'expérience des utilisateurs sur notre plateforme.

Après plusieurs tests, nous sommes parvenus à mettre en place un parcours où le client n'a pas besoin de plus de 2 minutes, montre en main, pour lancer une mission en ligne ! L'idée : faciliter le plus possible l'accès au droit.

Enfin, lorsque le client commande une consultation ou un document juridique, il peut télécharger son document, sa facture ou une notice à tout moment, sur son compte personnel, via notre plateforme. Il peut aussi communiquer en live avec son avocat, grâce à un tchat en ligne.

C'est un peu comme si le client avait un accès à son dossier au cabinet, en ligne et à tout moment, via la plateforme LEGALIX.

**LEGALIX**

### « Tout votre juridique dans votre poche » : une application Albers & Albert

Une innovation d'une telle ampleur implique nécessairement d'aller au-delà de son expertise juridique. Ce projet nous a permis de nous retrouver à la place du client et de vivre l'expérience qu'il vit avec nous : attentes et enjeux importants, relations avec des prestataires dans un environnement technique et juridique complexe, un vocabulaire difficilement compréhensible, un périmètre d'intervention du prestataire à définir en amont par le client alors qu'il n'est pas compétent dans ce domaine. Cette partie nous a permis d'améliorer encore notre relation-clients en termes de pédagogie et d'approche.

Nous avons aussi pu développer ou améliorer des compétences telles que la gestion de projet, la définition et le suivi des développements informatiques, la vérification de la conformité des outils livrés, l'accompagnement au changement en interne, et la mise en place d'une communication positive et qualitative sur cette évolution.

Les clés pour y parvenir sont d'arriver à dédier du temps sur une très longue période, d'anticiper la création et la mise en place de ces innovations en mettant en place un rétroplanning réaliste pour tous, de prendre du temps pour comprendre les contraintes techniques en échangeant de manière détaillée avec les développeurs.


**Suzanne DECOBECQ**

**ALBERS & ALBERT**