



Le Prix de l'Innovation des Avocats en Relation-Clients récompense chaque année des cabinets ayant mis en œuvre 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



« Toujours plus de services on-line pour satisfaire ses clients !

Si l'innovation en relation client est aujourd'hui portée, dans de nombreux cas, par la volonté d'être plus proche de ses clients, cette proximité peut s'établir en proposant des services on-line à même de remplir cet objectif. Les deux cabinets candidats que nous avons interviewés dans cette newsletter en ont fait le pari.

Profitant des possibilités offertes par le numérique, le cabinet Gast a conçu un outil de virtualisation du document d'information précontractuelle obligatoire dans le domaine des franchises, assurant à la fois la sécurité juridique et l'esthétisme de ce long document.

De son côté, le cabinet Éloquence a conçu un site internet associé à des services qui répondent chacun à un besoin des clients permettant le partage des dossiers, une plus grande accessibilité et réactivité de l'avocat.

Rendues possibles grâce à l'utilisation des technologies, ces innovations démontrent que les avocats ont tout intérêt aujourd'hui à surfer sur la vague numérique pour mieux satisfaire leurs clients.

Bonne lecture !

Laurine Tavitian



En quelques mots...

Le Cabinet **Éloquence**, conscient de l'évolution de la profession et des nouvelles technologies a élaboré, sous l'impulsion d'une nouvelle équipe, un nouveau site internet associé à des prestations spécifiques en vue de moderniser sa relation client.

Le Cabinet **GAST Avocats** a mis en place eDIP©, un outil dédié aux clients franchiseurs qui leur permet de virtualiser leur DIP (document d'information précontractuelle) destiné aux candidats franchisés avant la signature du contrat de franchise.

Découvrez les 4 autres cabinets candidats sur le site du prix et dans nos newsletter ([Voir ou \(re\) voir la Newsletter n°1](#)).



« Des technologies pour plus de sécurité juridique et une meilleure image marketing ! »

Interview d'Olivia Gast, avocat associée du cabinet Gast



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



Comment vous est venue l'idée de concevoir eDIP ?

La société BEEBUZZINESS est un client depuis de longues années, et l'idée m'est venue en réfléchissant à la façon

dont un cabinet d'avocat pouvait tirer parti de leur technologie exceptionnelle, tout en ayant pour objectif la recherche de solutions pour répondre aux besoins de nos clients franchiseurs. Or la problématique du DIP est récurrente en matière de franchise et commerces associés, les contestations de franchisés tournant au contentieux au sujet de l'information légale précontractuelle étant intarissables. Il y a donc un vrai besoin client en termes de sécurité juridique. Quant à l'aspect esthétique du document, c'est un vrai plus non négligeable. Enfin la technologie utilisée permet d'améliorer la lecture et la prise d'informations par le lecteur.

Comment envisagez-vous le développement d'eDIP ?

Je souhaite le proposer à un maximum d'enseignes pour leur réseau, notamment grâce au salon annuel FRANCHISE EXPO PARIS qui a lieu fin mars. La dernière version de BEEVIRTUA© 2015 va permettre de réduire considérablement les coûts. Associé à la mise en place de la signature en ligne certifiée, il n'y aura plus de raison de ne pas adopter eDIP !

Dans quel autre domaine ce type d'outil pourrait-il être utilisé ?

La technologie BEEVIRTUA© est déjà utilisée pour de très nombreux usages, en matière de publication en ligne (catalogues, rapports annuels, livres digitaux enrichis...). En ce qui concerne l'usage de cet outil pour un cabinet d'avocats, nous l'utilisons parfois pour l'étude de conclusions ou de contrats, car il permet

les annotations et recherches rapides. Mais ce sont les fonctionnalités de « Big Data » qui sont à mon sens les plus porteuses, car elles permettent d'obtenir des informations extrêmement précieuses sur l'usage fait du document par le lecteur. Dans ce cadre le cabinet pourrait accompagner et conseiller les clients dans leur démarche, leur stratégie, et toutes les problématiques juridiques liées à ce type d'usage.



[Retrouvez la présentation de l'innovation du cabinet Gast et votez en ligne](#)

« Le digital est une opportunité pour l'avocat de créer avec ses clients un environnement de confiance. »



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

Interview d'Hadrien Debacker, avocat associé et d'Arnaud Boix, avocat associé du cabinet Éloquence



Comment avez-vous fait pour connaître précisément les besoins de vos clients ?

La compréhension des besoins de nos clients a été la base de tout

notre projet. Nous nous sommes appuyés sur les expériences et regards croisés des associés du cabinet (associés d'expériences, jeunes associés, ancien directeur juridique d'entreprise). Nous nous sommes intéressés aux offres et services que proposaient d'autres cabinets et d'autres professionnels (benchmark). Nous avons également réalisé un sondage auprès de nos clients et sur les réseaux sociaux professionnels. Nous avons demandé aux sondés de classer par ordre de priorités leurs besoins ainsi que les qualités et les services qu'ils attendent d'un avocat.

Ces démarches nous ont permis de construire une offre globale innovante répondant aux besoins exprimés des clients notamment : l'accessibilité, la compétence, la proximité, la clarté et la transparence, la réactivité, l'adaptation aux nouvelles technologies.

En quoi le digital permet-il de moderniser la relation client ?

Aujourd'hui le client a besoin d'information et de réponses immédiates, d'un lien constant avec son conseil et le digital est une opportunité pour l'avocat de créer avec ses clients un environnement de confiance. Le digital est incontournable et devient un des piliers d'une relation moderne client/avocat.

Il permet de faciliter l'accès au droit et à l'avocat, d'assurer une communication constante et instantanée, de permettre plus de transparence et de réactivité.

Notre stratégie digitale porte d'ailleurs déjà ses fruits puisqu'elle séduit de nouveaux clients et satisfait un nombre de nos clients existants.

Pour exemple les clients bénéficiant de l'espace PREMIUM perçoivent la plus-value de cette prestation de service digitalisée qui leur assure des gains d'efficacité et de productivité.

Enfin, le digital est le vecteur de la nouvelle donne dans la relation client avocat permettant au client d'être de plus en plus impliqué dans la prise de décision.

Allez-vous aller plus loin dans le développement numérique ?

Il est évident que nous n'allons pas nous en arrêter là. Notre offre technologique et de services a été pensée et réalisée de manière à être évolutive. A cet effet, nous collaborons en permanence avec une société de développement web.

Le cabinet est à l'initiative de la création d'un « éco système local » de prestataires professionnels (experts comptables, huissiers de justice, cabinet de recouvrement de créances..) aux services des clients et dans ce cadre a la perspective de créer une plateforme digitale commune interprofessionnelle.

Fort d'un nouveau partenariat avec la société WeClaim notre cabinet est acteur du « third party financing » via la plateforme Box.

Enfin une application mobile est à l'étude.

ÉLOQUENCE
AVOCATS ASSOCIÉS