



Pour la troisième année consécutive, le Village de la Justice organise le Prix de l'Innovation des Avocats en Relation-Clients. Ce prix 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 innovent, et de voter jusqu'au 10 mars 2016 pour attribuer le Prix du Public !
La remise des Prix aura lieu le 17 mars 2016 lors d'une soirée à l'Espace Grenelle.

Edito



Quand la technicité du droit sert l'innovation des avocats

Parce qu'il est des domaines du droit qui se prêtent plus facilement à la constitution d'offres très ciblées, les avocats n'hésitent plus à choisir des niches juridiques pour innover.

Parmi ces domaines, le droit fiscal, spécialité hautement technique, qui laisse peu de place à l'émotion et à l'aléa, à la différence d'autres droits. C'est la matière dans laquelle les deux cabinets que nous avons interviewés dans cette newsletter ont choisi d'innover.

Chacun, à sa façon, a conçu une offre qui répond à une problématique bien particulière mais modélisable, le cabinet LBSB en créant une offre totalement dématérialisée sur le contentieux TEG, le cabinet d'Onorio di Méo en proposant une plateforme dédiée aux remboursements d'impôts des non-résidents et des frontaliers.

Tous deux sont candidats au Prix de l'Innovation des Avocats en Relation-Clients !

Que ce soit pour permettre aux clients de suivre son dossier en temps réel et d'être en phase avec son époque, ou pour répondre à une problématique ponctuelle, ces avocats ont bien compris que la relation-client passait par la conception d'offres ultra pointues.

Laurine Tavitian



En quelques mots...

Le cabinet LBSB Associés a mis en place une offre dédiée au contentieux TEG par voie entièrement dématérialisée sur une interface spécifique www.teg-lbsb.com, accessible uniquement par le cabinet.

Le cabinet D'Onorio di Méo a créé une plateforme dédiée www.etaxfrance.com afin de répondre à un besoin spécifique pour les remboursements d'impôts des non-résidents et des frontaliers. Le site est indépendant et lié au site du cabinet d'avocat.

À vous de voter !



flashez-moi pour
innover avec nous !



Organisateur et Partenaires



« Nous avons automatisé l'ensemble de la relation avec le client. »



**PRIX DE
L'INNOVATION
DES AVOCATS**
Relation-Clients
3^{ème} édition - 2016



Interview de Samya Badouraly et Laurent Bayon, associés fondateurs

Pourquoi avoir choisi le contentieux TEG ?

Nous avons choisi le contentieux du taux effectif global (TEG) sur la base d'un double critère, quantitatif et qualitatif. Il s'agit d'un contentieux de masse et technique donc modélisable.

Les erreurs des établissements bancaires sont soit des erreurs de forme, absence de certaines mentions obligatoires, soit des erreurs de calcul. L'enjeu de ce contentieux est faiblement chargé émotionnellement pour le client. Dès lors, la relation est à la fois plus simple et plus fluide que dans d'autres contentieux, comme par exemple le contentieux familial. Les emprunts immobiliers représentent actuellement 850 milliards d'encours et nous avons identifié qu'environ un dossier sur trois transmis au cabinet contient une erreur.

S'agissant de l'offre sur Internet sur ce contentieux, elle est relativement importante. Mais, pour l'essentiel, elle est faite par des experts financiers qui se positionnent le plus souvent entre le client et l'avocat. Pourtant dans ce contentieux, qui est de la compétence du tribunal de grande instance, la représentation par avocat est obligatoire. C'est pourquoi, nous avons souhaité offrir nos services afin de répondre à un besoin et une attente de prise en charge des emprunteurs par un cabinet d'avocats.

C'est l'ensemble de ces constatations qui nous a poussé à choisir le contentieux du TEG pour la réalisation du premier site dédié de notre cabinet.

Qu'avez vous automatisé ? Pensez vous aller plus loin dans l'automatisation ?

Nous avons automatisé l'ensemble de la relation avec le client à travers la création d'un compte personnel sur notre site internet. A l'aide de ce compte, le client nous transmet les pièces nécessaires à la procédure. A chaque étape de la procédure correspond un email pré-rédigé envoyé automatiquement par le biais de notre interface de gestion. Le client est donc informé de la réception de ses pièces et de leur transmission à l'expert, du résultat de l'expertise, du début de la procédure de négociation avec la banque et de la signification de l'assignation par l'intermédiaire de courriels pré-rédigés envoyés depuis l'interface du cabinet. Les questions des clients ou les demandes du cabinet sont aussi gérées par l'intermédiaire de cette interface ce qui permet de conserver l'historique des échanges.

Nous pensons aller plus loin en permettant au client d'avoir accès à l'ensemble des pièces de la procédure - lettre de négociation adressée à la banque, assignation, échanges de conclusions - par l'intermédiaire de son compte client. Nous devons au préalable travailler avec notre webdesigner sur la sécurité du stockage de données sur notre interface.

Quels autres types d'offres pensez vous développer ?

Nous travaillons actuellement sur une nouvelle offre relative aux voies d'exécution en matière de pensions alimentaires impayées. Les études révèlent que 40% des pensions ne sont pas payées du tout ou partiellement payées, ce qui représente 161 millions d'euros d'impayés par mois.

Nous espérons pouvoir vous la présenter à la fin du mois de mars de cette année.



À vous de voter !



[Retrouvez la présentation de l'innovation du Cabinet LBSB Associés et votez en ligne](#)

« La plateforme permet une parfaite connaissance et maîtrise des honoraires. »



**PRIX DE
L'INNOVATION
DES AVOCATS
Relation-Clients**
3^{ème} édition - 2016



Interview d'Eve d'Onorio di Méo, associée fondatrice

Pourquoi avoir choisi une cible si spécifique ?

Nous avons choisi de développer une offre spécifique pour les remboursements d'impôts des non-résidents, suite aux évolutions jurisprudentielles de 2015 condamnant la France à devoir procéder à des remboursements d'impôts aux non-résidents disposant de revenus sur leur patrimoine en France.

La cible spécifique des utilisateurs du site n'a pas seulement été choisie sur la base d'une problématique contextuelle et jurisprudentielle. En effet, nous avons constaté qu'il y avait une carence d'information et de conseil pour les non-résidents, qu'ils soient de nationalité française ou étrangère, carence accrue par l'éloignement de France. Il fallait donc créer une plateforme pour les non-résidents en utilisant comme porte d'entrée sur ce nouveau marché le remboursement de la CSG, problème actuel et commun à tous les non-résidents ayant des intérêts patrimoniaux en France.

Pouvez-vous expliquer votre politique en matière d'honoraires et son bénéfice pour la relation-client ?

La politique en matière d'honoraires est assez classique et repose sur le principe du « success fee ». Le client paie 250 euros HT au cabinet d'avocat pour introduire le recours (toute année confondue) et ne devra déboursier un honoraire complémentaire de résultat dégressif de 15% à 10%, seulement s'il obtient le remboursement des impôts et directement prélevé sur celui-ci. De plus, en matière de remboursement d'impôts, il est possible de réclamer des intérêts moratoires à l'Administration fiscale qui peuvent couvrir tout ou partie de l'honoraire payé à l'avocat. Pour le client, cela peut représenter une opération neutre en matière d'honoraires.

De plus, en matière de relation-client, la plateforme permet une parfaite connaissance et maîtrise des honoraires, grâce à une indication claire et précise sur le site internet, notamment avec la convention d'honoraires téléchargeable.

Comment entendez-vous faire évoluer la plate forme ?

Face à la demande croissante des besoins fiscaux pour les particuliers non-résidents de France et compte tenu de la complexité et l'évolution incessante du système fiscal français, nous proposerons dès le mois de mars une évolution du site ETaxFrance avec de nouveaux services fiscaux, notamment un service de déclarations fiscales en France pour les non-résidents avec des coûts connus d'avance, et un service de conseil en matière de fiscalité internationale avec des propositions de packs d'assistance tarifés (investissements immobiliers, successions/donations, impatriation et expatriation).

EtaxFrance a pour ambition de devenir un portail d'information et d'assistance fiscale des non-résidents tout en conservant la même logique relation-client c'est à dire d'une part, proposer une information pour chaque service permettant au non-résident d'être éclairé sur sa problématique et juger s'il a besoin de recourir à un conseil (avec des actualités et liens d'information vers le site de l'Administration fiscale), et d'autre part permettre via la plateforme la mise en relation avec un avocat fiscaliste du cabinet pour une assistance à distance du non-résident, tout en garantissant le contact humain et une transparence sur les honoraires.



À vous de voter !



[Retrouvez la présentation de l'innovation du Cabinet d'Onorio di Méo et votez en ligne](#)