

Legal design : vers une transformation radicale de l'expérience client des cabinets d'avocats

Aujourd'hui, 50 % des petites et moyennes entreprises françaises¹ et plus de 80 % des Français ne font pas appel à un avocat alors qu'ils reconnaissent en avoir besoin. Pourquoi ? Principalement par manque de compréhension de la valeur réelle du travail apportée par l'avocat dans son service. Le legal design est en voie de changer la donne pour les cabinets qui ont décidé de rendre plus claire la valeur de leur travail et de placer la satisfaction de leur client au cœur de leur activité.

Le mot qui est en train de transformer radicalement le contour du métier d'avocat en particulier – et de juriste en général – est d'une incroyable banalité pour la plupart des acteurs économiques. Il cristallise pourtant aujourd'hui, dans le monde du droit, toutes les crispations et les promesses les plus folles. Il est, d'une part, au cœur de la révolution digitale du secteur incarnée par les « barbares » *legaltech* qui promettent aux justiciables monts et merveilles jusque-là impossibles à tenir pour une science molle (prévisibilité des chances de succès dans un futur contentieux, analyse en quelques secondes d'une quantité astronomique de textes et décisions de jurisprudence...). Il est, d'autre part et surtout, absent des plaquettes des programmes de droit de l'université française et encore de nombreuses écoles d'avocats. Ce terme révolutionnaire est le mot « client ». Et si le juriste plaçait le client au cœur de ses préoccupations ? Et si, enfin, le client comprenait quand son avocat lui parle ? Et si, plutôt que de fré-

mir face à l'absence d'information relative au service qu'il vient solliciter en arrivant sur le site internet ou au cabinet de son avocat, le client pouvait enfin trouver toute la confiance qu'il vient rechercher à travers des explications claires et transparentes ?

LE LEGAL DESIGN : OUTIL D'UNE MEILLEURE COMMUNICATION AVEC LE CLIENT

Ces questions ne sont pourtant pas nouvelles. Elles se résument, depuis des décennies, ainsi : l'activité libérale du droit est-elle une entreprise comme les autres ? Si la réponse exacte est bien évidemment nuancée, elle tend à balancer en faveur de l'affirmative – au moins en matière d'accessibilité au droit – pour les raisons très contemporaines suivantes.



Par

Sophie Lapisardi

Avocat et Président
de Lexclair

&

Fabrice Mauléon

Expert en design
thinking, co-fondateur
de Robert b.

¹ Ces *start-up* qui ubérisent le droit, *Les Échos*, 1^{er} sept. 2016 : citation de la thèse professionnelle de Blandine Jugé sur les références relatives aux PME et justiciables.