

Avocat : Innover, c'est entreprendre pour le client !

L'Electrochoc numérique 2 - Bruxelles - 14 décembre 2018

Delphine Reman et Catherine Massard

Si n'y avait que deux expressions à retenir de ce second « Electrochoc numérique » qui s'est tenu le 14 décembre dernier, ce serait sans aucun doute « co-création » et « customer centricity ».

Les avocats et leurs fédérations doivent se tourner vers le monde des LegalTech et initier, accompagner et soutenir le virage numérique en collaborant avec celles-ci.

Au centre de la réflexion, un seul point d'intérêt : le client. Pour penser l'innovation, le client doit être central et la technologie, à son service.

Et pour pousser les avocats dans cette voie, une logique entrepreneuriale est définitivement à adopter...



Jean-Pierre Buyle, Président d'Avocats.be, inaugure l'événement sur une note optimiste : « Les avocats présents ce jour le sont par conviction et non par obligation ». Il souligne la prise de conscience et l'intérêt grandissant de la profession pour la révolution numérique. Il ne manquera pas de revenir sur les initiatives d'Avocats.be en matière d'informatisation de la Justice (Regsol, eDeposit, eBox...) avant de laisser la parole à des intervenants issus du monde judiciaire mais aussi du monde de l'entreprise. Pas un hasard si l'événement se tient au cœur de la FEB ! Pour Philippe Lambrecht, secrétaire général de la FEB, la collaboration entre les avocats et les entrepreneurs est essentielle.

Co-création et écosystème judiciaire

Afin de soutenir l'innovation au barreau de Lille, Stéphane Dhonte, qui en est le bâtonnier, s'est engagé dans la voie de la co-création. Son souhait était d'adapter les outils pour qu'ils correspondent au métier d'avocat de demain. Son barreau a voulu se profiler comme innovant en travaillant à la co-création de Predictice, ce logiciel français qui calcule les probabilités de succès d'un litige en se basant sur des algorithmes. La co-création, c'est la clé car selon Stéphane Dhonte « la transformation numérique nécessite un accompagnement ». En tant que bâtonnier, il a donc créé un « écosystème » autour de son barreau en contactant les start-ups et incubateurs de start-ups mais aussi la Région, les financiers, les universités et le monde de l'entreprise.

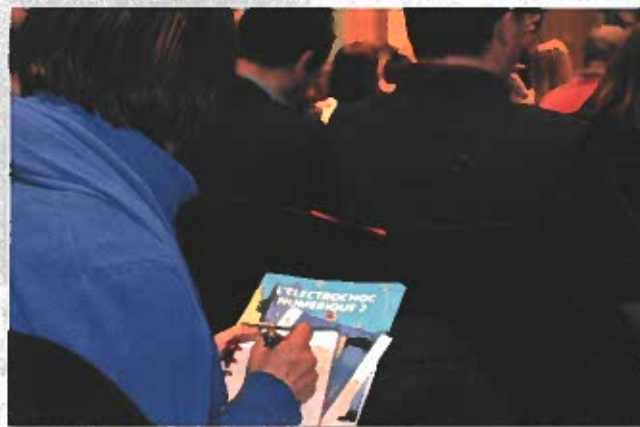
Igor Machedonsky, General Counsel chez Proximus et coprésident du practice group Legal Tech IJE, plaide quant à lui pour la co-création entre les avocats et les juristes d'entreprises. Pour créer des outils performants et surtout une interopérabilité entre les systèmes, il doit y avoir des interactions entre avocats et juristes d'entreprises. Il faut décloisonner et donner naissance à une nouvelle race de juristes. Ce nouveau juriste devra savoir ce qui se cache derrière un algorithme « si l'on veut que ce soient les juristes qui fassent le droit et pas les informaticiens ». Selon lui, les équipes devront aussi intégrer des non-juristes dont le rôle sera lié à l'informatisation.

C'est aussi dans cet esprit de co-création qu'a été créé l'outil Legal Insights de Wolters Kluwer, lancé sur le marché le 18 décembre dernier. Finaliste du Prix de l'innovation dans la catégorie Legal Tech (lire l'encadré p. 5), il a été élaboré en co-innovation avec une centaine d'experts, dont les barreaux de Mons et Gand. Il s'agit d'un outil de nouvelle génération basé sur les technologies du Big data et de l'intelligence artificielle. Avec Legal Insights, le praticien du droit peut introduire un casus et l'outil va rechercher

parmi des milliers de décisions de Justice celles qui s'en rapprochent le plus. Des graphiques interactifs et des pistes stratégiques sont suggérés pour permettre à l'utilisateur de déterminer l'argumentation juridique la plus pertinente et d'estimer les chances de succès d'une affaire.

Customer first et avocat entrepreneur

L'information juridique est désormais disponible partout et tout le temps. Avant même de pousser la porte d'un cabinet d'avocats, le client s'est déjà informé et son niveau d'exigence est dès lors plus élevé. En outre, le client n'accepte plus de payer pour des documents standards, qu'il peut trouver par ailleurs gratuitement, ou pour des tâches dans lesquelles la valeur ajoutée de l'avocat est moindre. Ainsi, selon, François Reyntens, General Counsel d'Elia Group, la première chose à revoir pour placer le client au centre des préoccupations, c'est le système de monétisation. « Les formules de coût doivent changer. Les moyens classiques de monétisation sont dépassés ». Si l'on veut que la perception qu'a le client de l'avocat évolue positivement, on doit évoluer d'un marché « price maker » à un marché « price taker » pour utiliser les anglicismes de Martin Bussy, co-fondateur de Jarvis Legal qui propose, sur le marché français, une solution de gestion digitale aux cabinets d'avocats.



Clarisse Berrebi, avocat chez 11.100.34, ne les contredira pas. La taille de son cabinet ainsi que son chiffre d'affaires ont triplé en trois ans, depuis qu'elle et ses associés ont décidé d'adopter un positionnement innovant, orienté vers le marché et les besoins de la clientèle. Et la première révolution a été d'abandonner la facturation horaire pour des forfaits fixes. « C'est un risque entrepreneurial que nous avons pris mais l'avocat doit désormais avoir du courage entrepreneurial ». Son cabinet s'est aussi frotté au risque d'offrir gratuitement en open source toute la documentation légale dont ses clients, essentiellement des start-ups, avaient besoin. « Notre plate-forme Jurismatic a eu, dès son lancement, un succès énorme. Certains auraient pu penser que nous étions en train de scier la branche sur laquelle nous étions assis. Même au sein du cabinet, nous avons eu de belles sueurs froides... Mais notre reconnaissance et notre valeur sur le marché n'ont fait qu'augmenter depuis le lancement de la plate-forme. Cette démarche a été dans le sens de ce qu'attend le marché : nous avons participé à la soif de connaissance de nos clients et à leur développement ». Clarisse Berrebi insiste : pour évoluer, pour innover, il ne faut pas partir des outils technologiques mais du client. « En tant qu'avocats, nous devons apprendre à connaître la manière dont nos clients, dans mon cas, les

start-ups, consomment le droit et ensuite s'adapter à ces pratiques de consommation par le biais des nouvelles technologies ».

Jeroen De Man, avocat chez De Groote De Man à Gand, ira dans le même sens : « Il faut apprendre à penser comme le client. Et la première chose que se dit le client est 'je ne veux pas aller chez un avocat'. Le client ne comprend pas nos procédures... Il ne comprend même pas notre langage ». Or, l'écoute du client est fondamentale et celui-ci doit être le point de départ de toute innovation. Ce cabinet s'est donc résolument placé du côté de ses clients et a mis en place la plate-forme Unpaid, qui a été primée par le Financial Time dans le cadre des FT Innovative Lawyers awards. Ce système innovant permet aux entrepreneurs, déjà suffisamment occupés par des formalités administratives, de ne plus se soucier de leurs factures impayées. Une approche simple et efficace qui permet de tout régler en ligne, directement depuis son propre ordinateur, et d'obtenir le paiement forcé des factures.

Les intervenants des séances plénières auront mis souvent en avant la logique entrepreneuriale que l'avocat doit adopter. L'atelier sur la gestion intelligente, animé par Etienne Wery, a abondé en ce sens. La question de l'automatisation d'un certain nombre de processus ne devrait plus se poser à l'heure actuelle. D'un côté, on parle de LegalTech, et de l'autre, un cabinet soliste sur deux n'est pas encore équipé d'un logiciel de gestion... C'est se positionner en entrepreneur, en manager que de poser ce genre de décisions, et prendre un peu de son temps pour installer et se former à un logiciel. Cet investissement, comme toutes les autres petites décisions managériales, fonctionne ensuite comme un levier, facilite la vie de tout le cabinet et permet de grandes économies de temps et d'argent.

Un monde juridique encore trop frileux...

Si certains avocats sont déjà frileux à l'idée, pourtant logique et pleine de bon sens, de s'équiper correctement en matière de logiciels de gestion de cabinets, que dire de l'impact du Big data, de la digitalisation... ?

Sébastien Deletaille, CEO de Real Impact Analytics, en est convaincu : le Big data va impacter (ou a déjà impacté...) toutes les facettes de notre société. « Le manque d'action des avocats en la matière me dépasse car le Big data, ça n'est pas pour plus tard, c'est maintenant ! » affirmera-t-il, un rien provocateur. Il citera l'exemple de quatre LegalTech, d'ores et déjà actives : Legalist, Logikcull, Nerdic et Avvo. L'avenir des avocats, il le voit, lui aussi dans la co-création avec les LegalTech.

Fabrice Mauléon, consultant en innovation et formateur de New World Skills, ira même plus loin en parlant d'un manque d'humilité de la profession d'avocats. Ceux qui meurent quand surgit une rupture technologique sont ceux qui ne se sentent pas concernés par cette rupture, affirme-t-il. Les avocats sont peut-être conscients du changement nécessaire mais manquent d'humilité car ils refusent de se faire aider pour aborder ce tournant technologique. Or, selon lui, l'innovation, ça s'apprend et toutes les industries qui veulent réagir face à ces changements se font aider. Première règle de sa « méthode » : « La digitalisation est avant tout une histoire de culture, pas de technique ». Chaque collaborateur d'un cabinet (et pas seulement les

plus geeks ou les plus jeunes...) doit penser « innovation » afin (et voici sa deuxième règle) de « redessiner l'ADN du cabinet ». Troisième règle, et on en revient à la co-création, « ne pas rester cantonné dans son propre secteur mais se laisser inspirer par les bonnes pratiques des autres secteurs ». « Les avocats doivent apprendre à penser comme les GAFA (Google, Apple, Facebook, Amazon) car ce sont eux qui dirigent le marché et déterminent notre manière de nous informer et de consommer ».

Osons !

Nous l'aurons compris tout au long de cette rencontre, si l'avocat veut trouver sa place dans ce monde en mutation, il

devra mettre le client au centre de son activité, s'allier avec d'autres professionnels dans une logique de co-création et adopter une attitude entrepreneuriale.

Pour **Stanislas van Wassenhove**, coordinateur de la journée, cela passe également par un nouveau mode de fonctionnement des cabinets : « Le travail en équipe sera privilégié, les questions juridiques étant plus complexes et pluridisciplinaires. Le développement des équipes, le partage de la connaissance, l'intelligence collective et le collaboratif deviendront les mots d'ordre du cabinet libéré de demain ».

Le numérique révolutionne actuellement le secteur, mais avant tout, c'est un changement dans les mentalités des

avocats qui doit s'opérer. L'intérêt pour cet « Electrochoc », renouvelé pour la deuxième année consécutive, atteste de l'ouverture d'esprit du monde juridique. Aux avocats de se lancer, se renouveler, se positionner en acteur du changement. Comme le soulignait Tanguy Van Overstraeten, avocat chez Linklaters : « Aimons le changement. Soyons curieux. Osons ! ».



Prix de l'incubateur: et les gagnants sont...

L'incubateur d'avocats.be a récompensé l'avocate **Alexiane Wyns** et la legaltech **lex.be** lors de la première édition de la remise des prix de l'innovation.

Prix Avocat

L'avocate bruxelloise **Alexiane Wyns** a été choisie parmi 3 finalistes par un jury indépendant composé de non-avocats. Me Wyns anime une chaîne YouTube qui a pour objectif d'aider les entrepreneurs à comprendre les notions incontournables de droit belge et européen. Elle y publie quotidiennement des vidéos destinées à sensibiliser les justiciables aux risques juridiques et à faciliter la prise en compte du droit dans la stratégie des entreprises.

Le jury souligne les efforts considérables investis dans la vulgarisation et la facilitation de l'accès au droit. Me Wyns symbolise le fait qu'il est permis à tout avocat d'innover, quelle que soit son ancienneté au barreau. Les autres finalistes étaient : l'équipe Digital Finance du cabinet d'affaires **Simont Braun** et le cabinet d'avocats digitalisé **Online Lawyers**.

Prix legaltech

La plateforme **Lex.be** a été désignée vainqueur dans la catégorie « legaltech » par un jury indépendant composé exclusivement d'avocats. Lex.be permet aux professionnels du droit de trouver facilement l'information juridique pertinente et de transformer les données en intelligence juridique à l'aide d'outils avancés. Le jury s'est montré sensible à l'approche ouverte des sources du droit portée par la legaltech et note le bon rapport qualité-prix de la solution permettant un accès au plus grand nombre.

Les deux autres finalistes étaient : la plateforme Online Solution Attorney et l'outil Legal Insights de Wolters Kluwer.

