

NOUVEL ACTEUR DE LA « LEGAL TECH »

QUAND LES AVOCATS CONSULTENT PAR SKYPE

*Plus besoin de se déplacer pour solliciter l'expertise juridique d'un professionnel du droit.
La plateforme Online Solution Attorney dématérialise la relation client-avocat.* GILLES QUOISTIAUX



BELGA IMAGE / JULIEN LEROY

Le bureau d'avocats du futur se trouve-t-il sur Internet? C'est ce que pensent les fondateurs de la start-up belge Online Solution Attorney (OSA). Cette plateforme en ligne met en relation directe clients et avocats. Toute personne ou toute entreprise qui cherche des conseils juridiques peut s'inscrire gratuitement sur le site et partir à la recherche d'un professionnel du droit. Répartis par spécialités, les avocats proposent leurs services de façon totalement dématérialisée. Le site gère les échanges de mails et de documents entre l'avocat et son client et s'occupe de la facturation pour le compte du professionnel du droit. Le client peut demander une consultation par e-mail, solliciter un rendez-vous par Skype, et régler la prestation via un système intégré de paiement en ligne. La rencontre physique avec l'avocat devient superflue.

« Notre solution présente plusieurs avantages par rapport au modèle classique: le client évite les déplacements inutiles, les délais de réponse sont fixés dès le départ et les prix sont transparents », avance Cynthia Charlier, cofondatrice d'OSA. Avocate chez Law & More, Cynthia Charlier a créé cette start-up de la *legal tech* avec Geoffrey Vigneron, lui aussi avocat dans le même cabinet, l'informaticien Claude-Philippe Lievens et l'ingénieur François Mansy. Le site est en ligne depuis septembre dernier, en version bêta.

Avocats en réseau

Actuellement, Online Solution Attorney regroupe une trentaine d'avocats, spécialisés dans différentes matières: droit familial, immobilier, fiscal, commercial, social, propriété intellectuelle, etc. Ces professionnels du droit ont des profils variés: certains sont à leur compte, d'autres font partie de petites structures ou de bureaux d'avocats de taille moyenne. « OSA n'est pas un cabinet virtuel, avertit Cynthia Charlier. C'est une plateforme qui permet aux avocats de communiquer avec leurs clients. »

Chaque avocat reste donc attaché à son propre cabinet. La start-up joue un simple rôle d'interface pour les avocats qui choisissent de la rejoindre. Ils peuvent communiquer entre eux et éventuellement se transférer l'un l'autre des dossiers ou des questions juridiques qui ne sont pas dans leur domaine d'expertise. Mais ils ne se regroupent pas sous une structure unique gérée de façon centralisée. Pourquoi? Parce qu'un véritable cabinet virtuel poserait des problèmes en matière de conflits d'intérêt, ce que les dirigeants d'OSA veulent éviter. Au sein d'une même structure, les avo-

cats doivent en effet vérifier, avant de conseiller un client, si un de leurs confrères n'est pas engagé dans une procédure contre ce même client. En jouant un simple rôle d'intermédiaire et de fournisseur de services dématérialisés, la start-up s'épargne cette problématique.

Visibilité et flexibilité

Online Solution Attorney promet une certaine visibilité aux avocats présents sur la plateforme. Dans cette optique, la start-up achète des mots-clés sur Google afin d'améliorer son référencement et d'orienter vers le site les recherches émises par des clients potentiels. OSA veut également enrichir ses pages avec du contenu, sous forme d'articles à caractère juridique, pour augmenter le trafic et attirer des clients mais aussi... des avocats. L'une des premières priorités de la start-up est de gonfler l'offre disponible, et donc de convaincre un maximum de confrères de rejoindre le projet.

Pour y parvenir, elle compte sur la flexibilité offerte par le système pour les avocats. Chaque spécialiste peut paramétrer son profil en fonction de ses disponibilités et de sa capacité de réaction. L'avocat propose au client des créneaux horaires permettant de fixer un rendez-vous pour une consultation par Skype. Il détermine également son délai

**« Nous ne voulons pas
ubériser la profession.
Chaque avocat reste libre
de fixer ses tarifs. »**

*Geoffrey Vigneron,
cofondateur d'OSA*

de réponse à une demande (par exemple dans les 24 heures), ainsi que le prix de la consultation.

Le simple fait d'afficher les tarifs d'un avocat constitue un gros changement de mentalité dans une profession généralement très conservatrice en la matière. Rares sont les cabinets qui affichent leurs prix sur leur site internet. Et à l'exception des grosses affaires portant sur des budgets importants, les experts du droit soumettent rarement un devis à leurs clients pour leurs prestations juridiques. « Sur notre plateforme, les avocats s'exposent, et ça c'est nouveau, pointe Geoffrey Vigneron, cofondateur de OSA. Notre objectif est d'assurer une meilleur ➤

leure transparence dans la relation entre le client et l'avocat.»

Guerre des prix

De nombreux clients potentiels rechignent à faire appel à un avocat par crainte de voir leur facture juridique exploser. En exposant clairement les tarifs, la start-up fait le pari qu'elle rassurera ces justiciables craintifs. L'avocate Alexiane Wyns, spécialisée en droit commercial, s'est inscrite sur la plateforme notamment parce qu'elle estime qu'aujourd'hui, les clients sont à la recherche de cette transparence. Ce qui suppose aussi un certain effort de pédagogie de la part de l'avocat, qui se doit de détailler les prestations correspondant au budget demandé: «Nous devons expliquer en quoi consistent nos services pour pouvoir les vendre», souligne Alexiane Wyns.

Revers de la médaille: en dévoilant leurs tarifs en ligne sur une même plateforme, les avocats ne risquent-ils pas de renforcer la concurrence entre confrères? Sur Internet, les consommateurs ont l'habitude de comparer les prix... et ils optent rarement pour le modèle le plus cher. La conséquence pourrait être une véritable guerre des prix dans le secteur juridique. Pour les clients, ce ne serait sans doute pas une mauvaise chose. Mais cela pourrait également nuire à la qualité des services rendus. «Notre objectif n'est pas de mettre en place un modèle low cost, assure Geoffrey Vigneron (OSA). Nous ne voulons pas ubériser la profession. Chaque avocat reste libre de fixer ses tarifs.»

Guichet unique

La consultation en ligne n'est pas un produit totalement neuf. Certains avocats et certains cabinets le proposent. Plusieurs barreaux francophones, notamment à Liège et à Namur, ont également créé des sites dédiés à la consultation en ligne. Mais ces plateformes souffrent de deux inconvénients. Tout d'abord, leur empreinte géographique est limitée à la zone couverte

par le barreau en question. Elles n'ont donc pas pour vocation de rassembler tous les avocats belges. De plus, elles ne sont pas des modèles de convivialité et ne bénéficient pas d'une grande visibilité, même au sein des sites des barreaux en question.



«Nous devons expliquer en quoi consistent nos services pour pouvoir les vendre.»

*Alexiane Wyns,
avocate*

La jeune entreprise espère convaincre les avocats de l'intérêt d'un lieu de rassemblement unique pour proposer leurs consultations juridiques dématérialisées. Online Solution Attorney s'inspire de l'exemple français, où le Conseil national des Barreaux a lancé un site dédié à la consultation en ligne, en juin dernier. Sur avocat.fr, le client retrouve plusieurs milliers d'avocats disponibles pour répondre à des questions juridiques par mail ou par téléphone. L'ambition est de rassembler l'ensemble des avocats français. Cette formule, estime Cynthia Charlier, est plus complexe à mettre en place en Belgique, où les avocats sont dispersés dans 25 barreaux répartis dans deux rôles linguistiques.

La start-up n'en a pas moins consulté les barreaux avant de mettre son service en ligne. «Nous ne dépendons pas d'un barreau en particulier, explique Cynthia Charlier. Mais tous les avocats présents sur la plateforme doivent être inscrits auprès d'un barreau. Et nous avons repris sur le site les codes de déontologie de la profession.» La jeune entreprise estime même aller plus loin que les solutions développées par les barreaux, puisqu'elle met en avant le droit de rétractation dont

disposent les clients. Comme pour tout autre type de commande de produits ou de services, les prestations d'avocat sont soumises à une possibilité d'annulation par le client dans les 14 jours. Dès lors que le client choisit d'en faire usage, il est donc remboursé par la plateforme.

Frais de service

Le *business model* d'Online Solution Attorney repose sur une contribution à verser pour chaque contrat conclu via le site. L'inscription, tant pour les avocats que pour les clients, est gratuite. Mais des «frais de service» sont comptabilisés pour les consultations effectuées par l'intermédiaire de la plateforme. Il ne s'agit pas d'une commission sur le montant payé par le client. Une telle pratique serait en effet illégale. Pour contourner cette problématique, la start-up a créé un algorithme complexe qui calcule les «frais administratifs» qui s'ajoutent au montant fixé par l'avocat. Ces frais sont évalués sur la base des coûts d'amortissement de la plateforme sur plusieurs années, répartis entre les avocats utilisant les services d'OSA. Les frais de service plafonnent à 13% maximum de la prestation. Mais si la plateforme grandit et attire plus d'avocats, ce surcoût diminuera mécaniquement, jusqu'à représenter une part négligeable du prix facturé au client, espèrent les dirigeants d'OSA.

Le premier objectif de la start-up est donc d'augmenter le nombre de professionnels présents sur le site. Pour l'instant, il s'agit essentiellement d'avocats francophones, mais la jeune entreprise souhaite s'étendre en Flandre et a déjà traduit ses pages pour accéder au marché du nord du pays. Pour s'étendre géographiquement vers le marché flamand, mais aussi à l'avenir vers l'international, la start-up aurait bien besoin d'investisseurs. Mais elle ne se fixe pas encore d'objectifs précis à ce sujet, de peur de «perdre le contrôle» du projet.

En attendant une éventuelle levée de fonds, la start-up compte multiplier les services proposés aux clients. Au-delà d'une consultation juridique, les avocats pourraient proposer des services précis, comme des mises en demeure ou des citations en justice. La numérisation de la profession est bel et bien en marche. ©

Le simple fait d'afficher les tarifs d'un avocat constitue un gros changement de mentalité dans une profession généralement très conservatrice en la matière.