

MODALITÉS DE RECHERCHE ET DE CHOIX D'UN AVOCAT PAR LES CLIENTS PARTICULIERS

Rapport d'étude quantitative

Viavoice

9, rue Huysmans Paris 6^e
Clotilde Combe, Directrice conseil
Thomas Genty, Directeur de clientèle
Elise Cathala, Consultante

Note technique

Au préalable, une enquête qualitative

21 entretiens qualitatifs ont été réalisés auprès de particuliers ayant fait appel à un avocat au cours de 2 dernières années, en variant les profils socio-démographiques (âge, genre, géographie, CSP) et les domaines de droit concernés

Puis, une enquête quantitative



2 000

particuliers clients d'avocats dans les 3 dernières années extrait d'un échantillon représentatif de la population française âgée de 18 ans et plus



En ligne

Questionnaire auto-administré



**18 – 25 juin
2026**

Dates de terrain

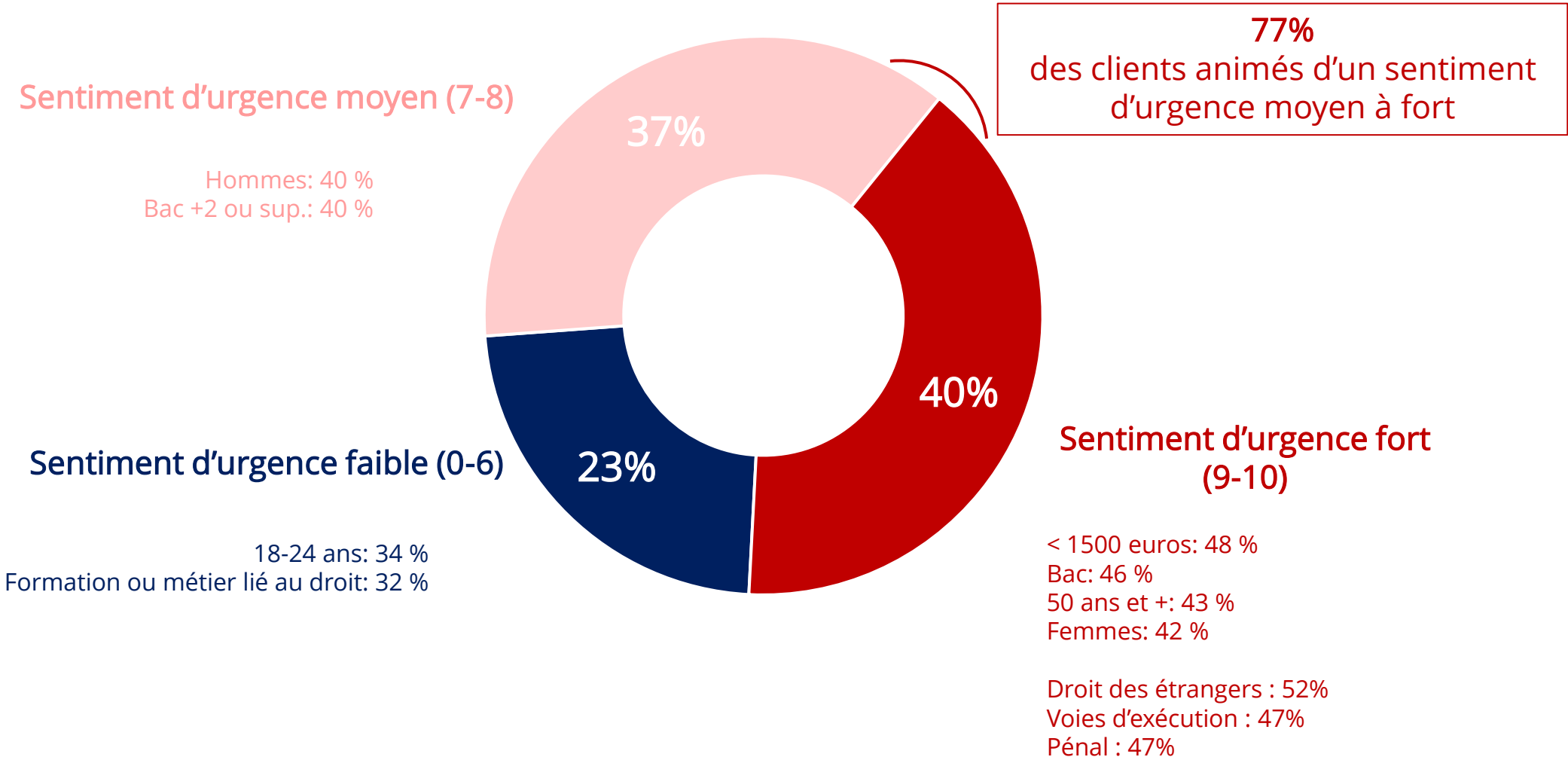
1

SITUATION INITIALE DES CLIENTS

Situation initiale des clients

Près de 8 clients sur 10 se sont sentis dans l'urgence au moment où leur problème juridique est apparu, dont la moitié fortement.

Au moment où votre problème juridique est apparu, à quel point vous sentiez-vous dans l'urgence d'agir, de trouver une solution ?
Base : ont déjà fait appel aux services d'un avocat dans les trois dernières années (2000 personnes)

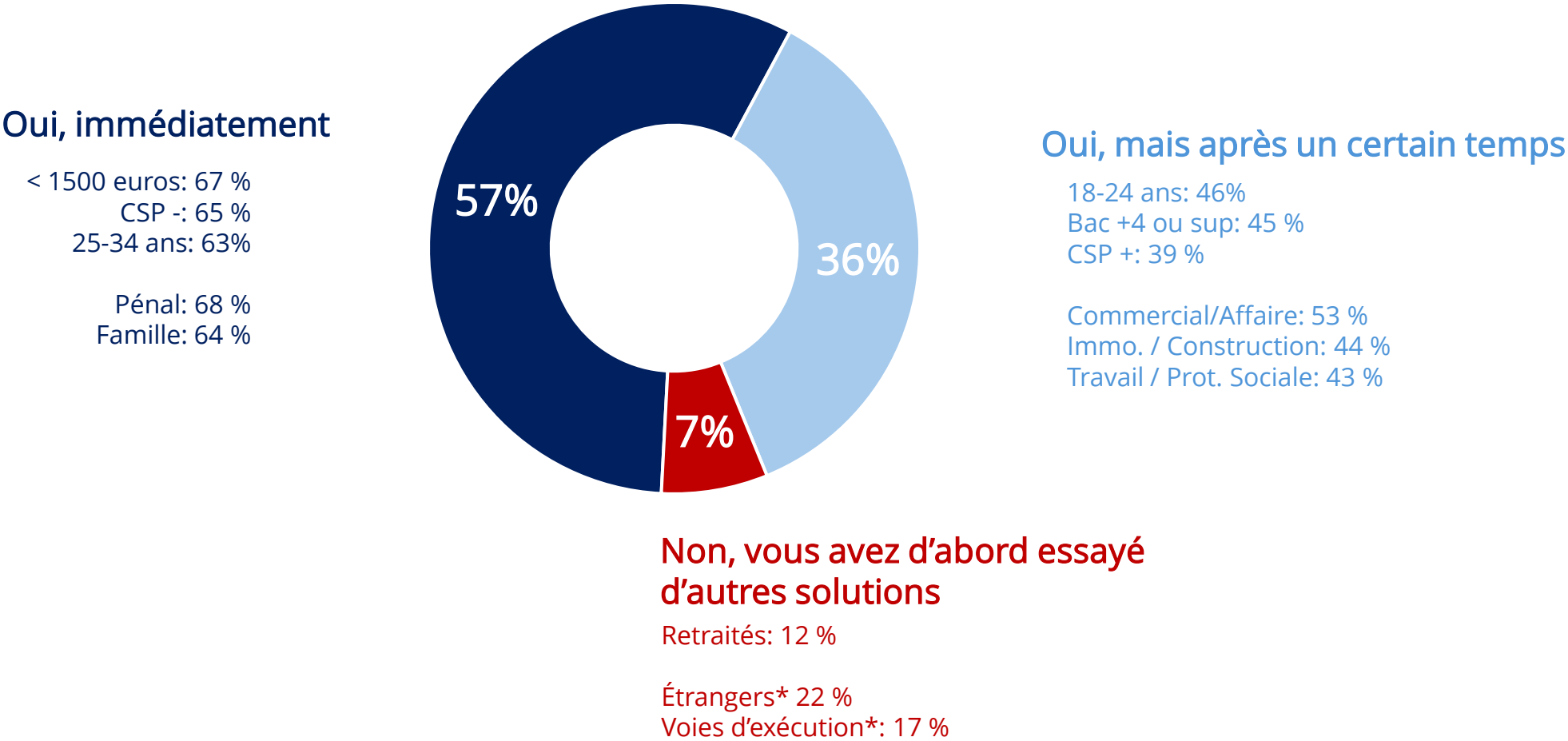


Situation initiale des clients

Pour près de 6 clients sur 10, le recours à un avocat s'est imposé presque immédiatement comme une nécessité – en particulier en matière de droit pénal et de droit de la famille.

Lorsque votre problème juridique est apparu, le recours à un avocat vous a-t-il semblé nécessaire ?

Base : ont déjà fait appel aux services d'un avocat dans les trois dernières années (2000 personnes)



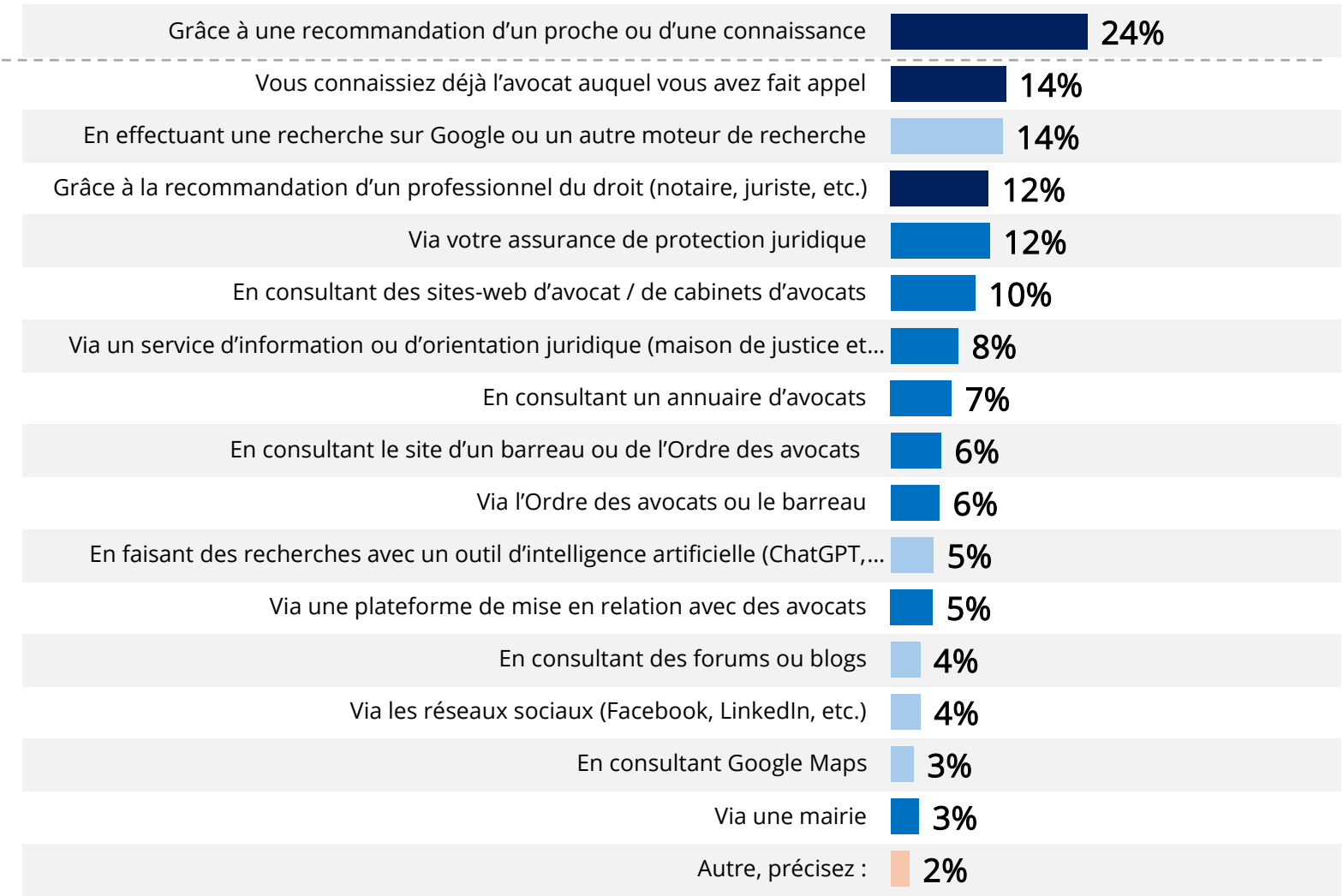
2 MOYENS DE RECHERCHE D'UN AVOCAT

Moyens de recherche d'un avocat

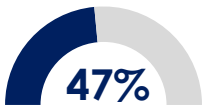
Près de la moitié des clients particuliers ont identifié le(s) premier(s) avocat(s) par recommandation (¼ des clients particuliers), ou par le biais de sources juridiques ou institutionnelles.

Par quels moyens avez-vous identifié le ou les premiers avocats que vous avez envisagés ?

Base : ont déjà fait appel aux services d'un avocat dans les trois dernières années (2000 personnes) – Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%

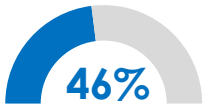


Sous-total
Connaissance ou recommandation



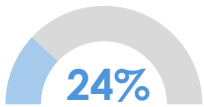
>5000 euros: 52%
50 ans: et +: 50 %
CSP +: 49 %

Sous-total
Source juridique ou institutionnelle



Agglo. Parisienne: 51 %
Commercial / Affaires*: 72 %

Sous-total
Internet, réseaux sociaux et IA



Cadres, prof. Libér.: 30 %
- de 35 ans: 30 %
35-49 ans : 28 %

Moyens de recherche d'un avocat

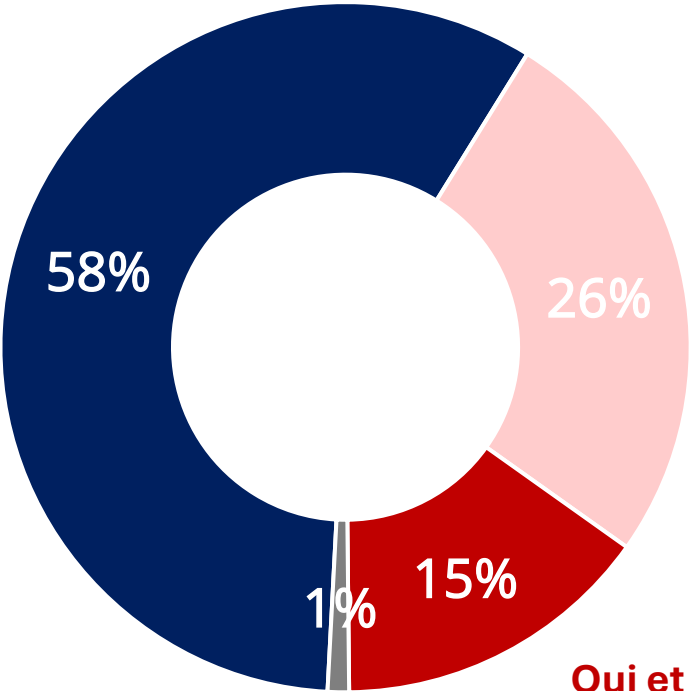
Pour la majorité des clients, la recommandation est un gage de confiance ne nécessitant pas - ou peu - de vérification ultérieure.

Lorsqu'un avocat vous a été recommandé, avez-vous cherché à vous renseigner davantage avant de faire votre choix ?

Base : ont eu une recommandation d'un proche ou d'un professionnel (683 personnes)

Non, la recommandation a suffi

- 50 ans et +: 70 %
- Inactifs: 66 %
- Sentiment d'urgence fort: 63 %
- Sans formation ni métier lié au droit: 60 %



Oui, sans vraiment regarder d'autres avocats

- Métier lié au droit: 40 %
- de 35 ans: 36 %

Oui et vous l'avez comparé à d'autres avocats

- de 35 ans: 25 %
- Cadres, prof. libérales: 25 %
- Bac + 4 et sup.: 21 %

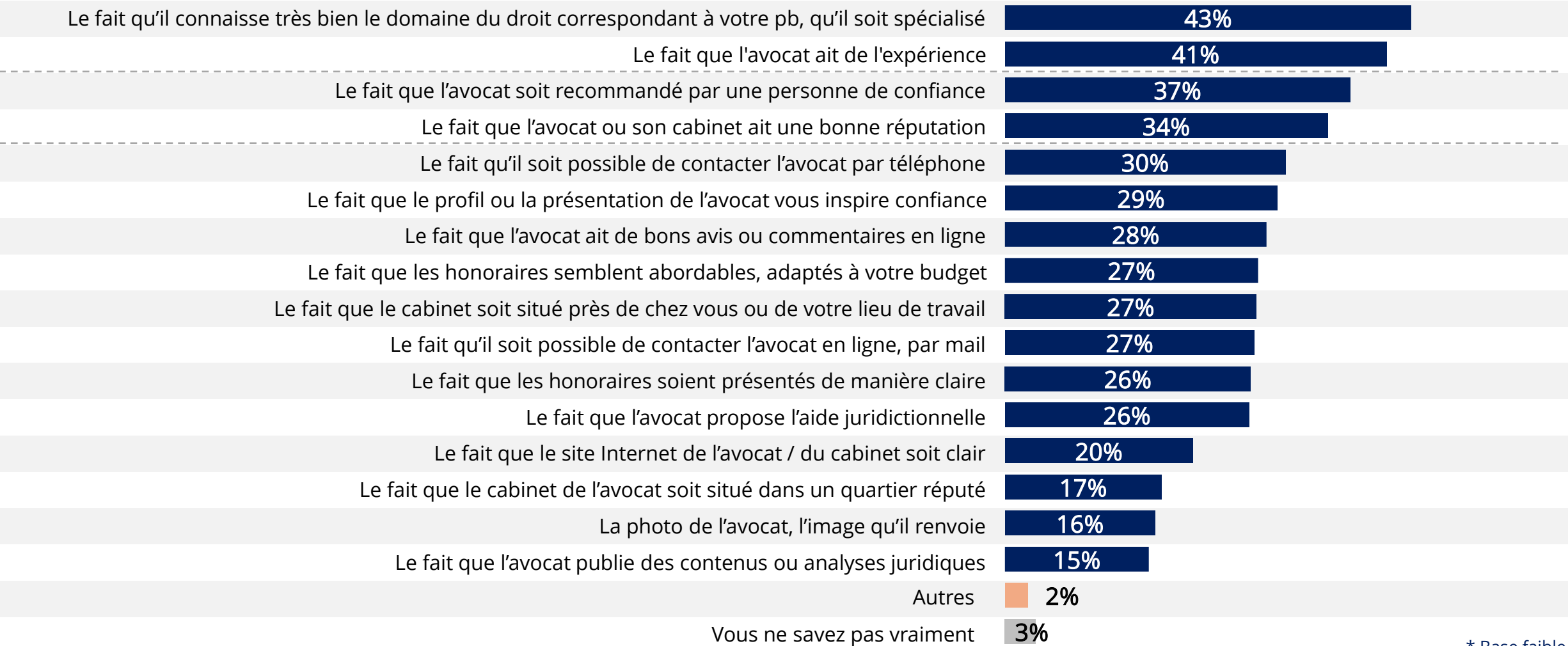
3 CRITÈRES POUR LA 1^{ÈRE} SÉLECTION D'AVOCATS

Critères pour la première sélection d'avocats

Le domaine d'intervention et l'expérience de l'avocat sont retenus en priorité par plus de 4 clients particuliers sur 10, immédiatement suivies par la recommandation d'une personne de confiance et la réputation.

Avant même la prise de contact, quels éléments vous ont le plus conduit(e) à retenir certains profils plutôt que d'autres dans votre première sélection d'avocats ?
En 1er ? Et ensuite ?

Base : ont déjà fait appel aux services d'un avocat dans les trois dernières années (2000 personnes) – Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%



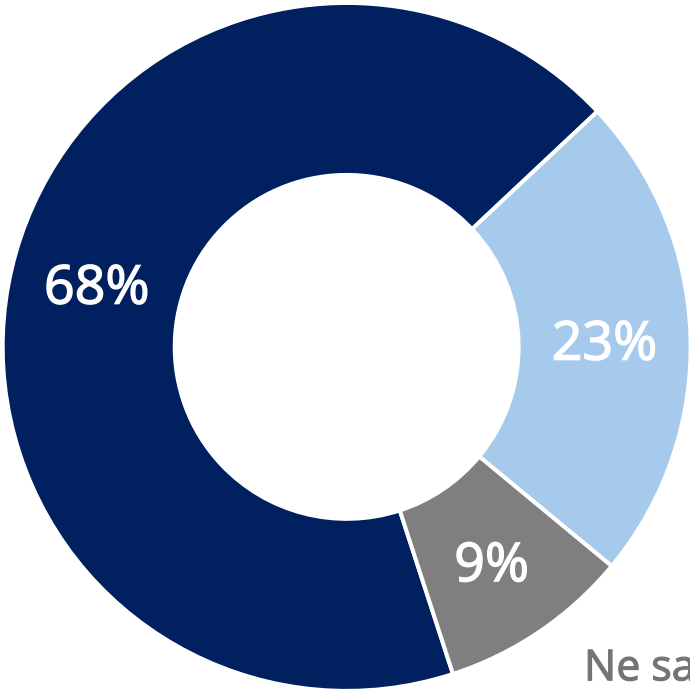
Critères pour la première sélection d'avocats

Près de 7 clients particuliers sur 10 recherchaient un avocat spécialisé ou avec un domaine d'activité principal (près de 8 sur 10 au sein des populations aisées, ou ayant suivi des études supérieures).

Cherchiez-vous plutôt :
Base : ont déjà fait appel aux services d'un avocat dans les trois dernières années (2000 personnes)

Un avocat spécialisé ou ayant un domaine d'activité principal

- Artisans, chefs d'entreprise: 78 %
- > 5000 euros: 77 %
- Métier lié au droit: 76 %
- Bac + 4 ou sup.: 76 %
- CSP +: 72 %
- de 35 ans: 72 %



Un avocat généraliste

Ne savaient pas vraiment

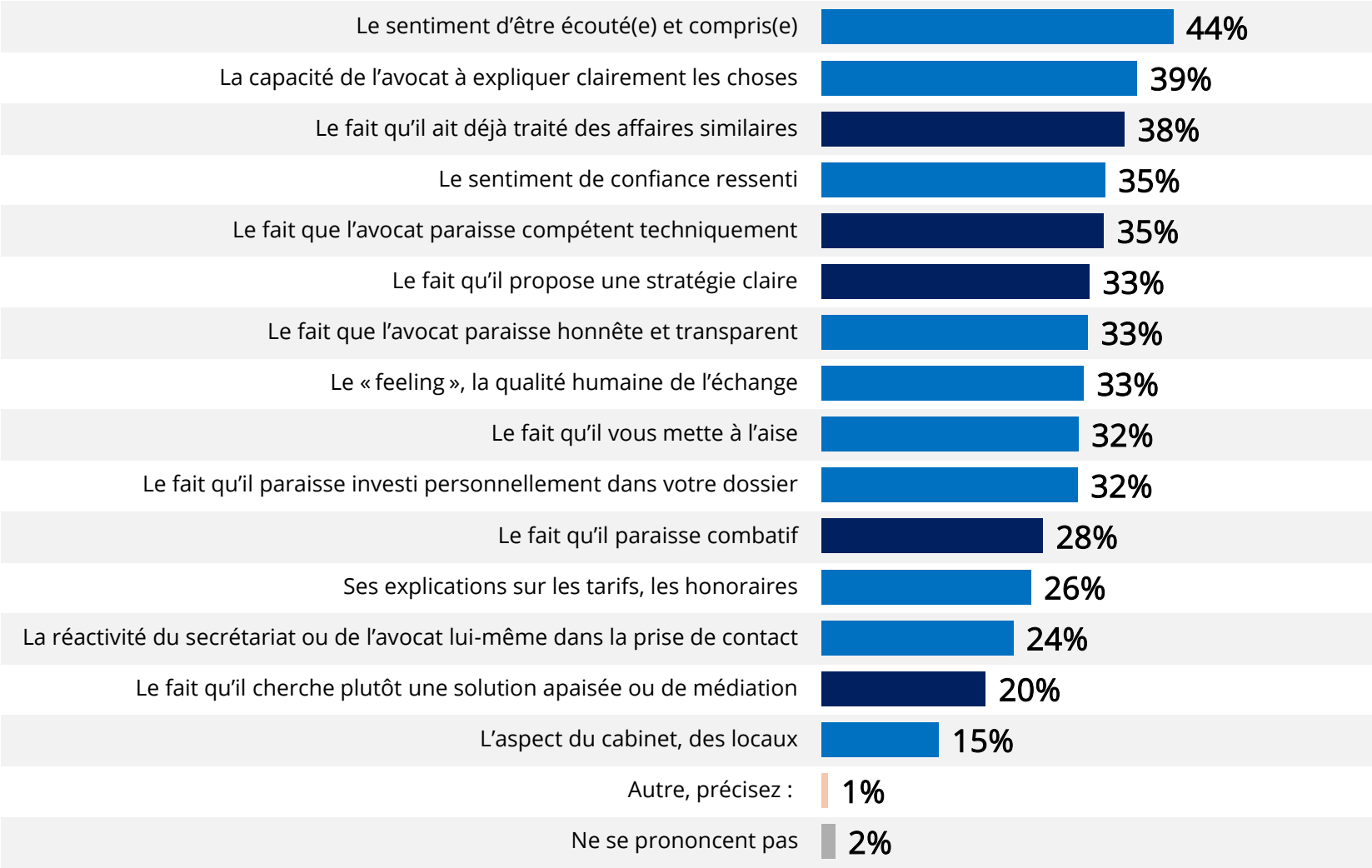
Aucun diplôme: 19 %
Retraités: 15 %

Critères pour la première sélection d'avocats

Pour 9 clients particuliers sur 10, les aspects relationnels revêtent une importance majeure dans leur choix, en particulier l'écoute et la clarté des explications. L'expérience de l'avocat dans le domaine attire également près de 4 clients particuliers sur 10.

Lors des premiers échanges/rendez-vous avec l'avocat que vous aviez finalement choisi, quels éléments ont été les plus importants pour vous et vous ont permis de faire ou confirmer votre choix ?

Base : ont déjà fait appel aux services d'un avocat dans les trois dernières années (2000 personnes) – Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%

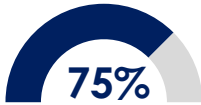


Sous-total
Aspects relationnels, humains



Agglomération parisienne: 94 %
Bac + 2 ou sup.: 93 %
Famille: 94 %

Sous-total
Compétences, expertise, tactique



65 ans et +: 83 %
Bac + 2 ou sup.: 79 %
Voies d'exéc.*: 87 %

4

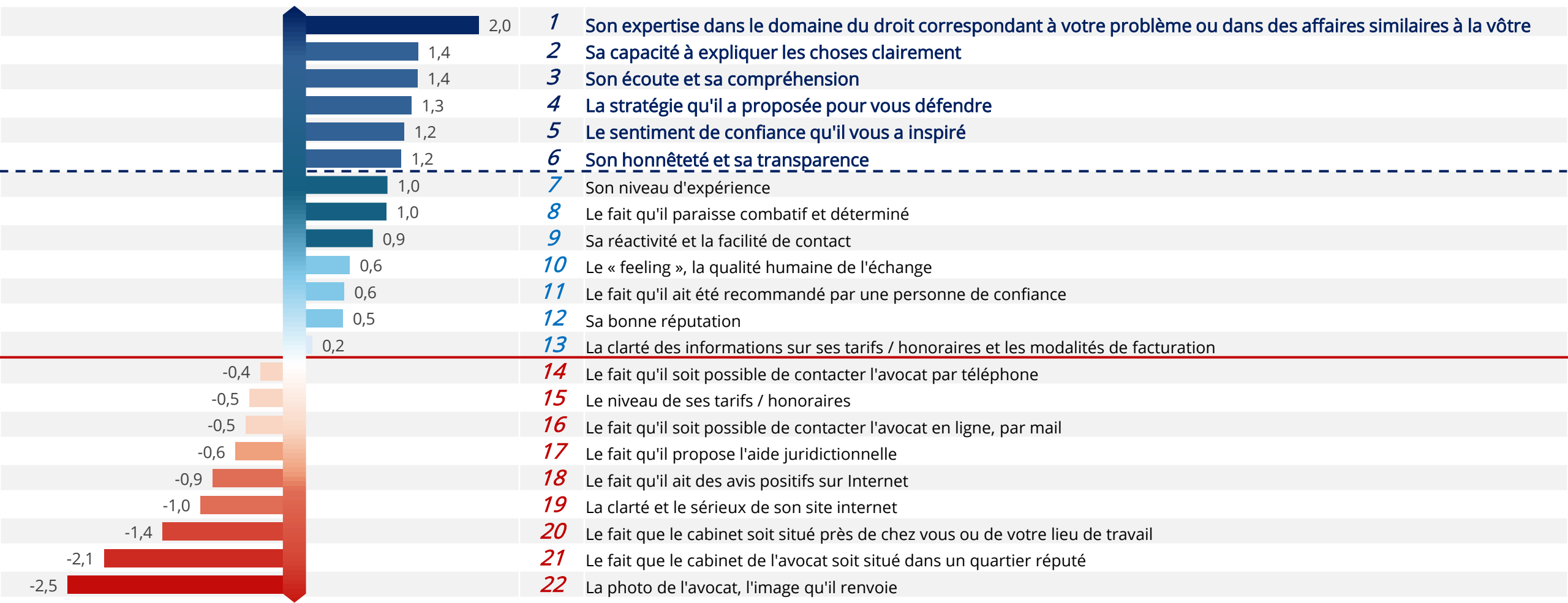
HIÉRARCHIE DES CRITÈRES POUR LE CHOIX FINAL DE L'AVOCAT *ANALYSE MAXDIFF*

Discrimination des critères de sélection

Les 6 critères majeurs de sélection concernent autant l'expertise et l'expérience que les dimensions relationnelles (pédagogie, écoute, confiance, honnêteté)

En repensant à l'avocat que vous avez choisi pour votre affaire la plus récente, merci d'indiquer à chaque fois :
l'élément qui a LE PLUS compté dans votre choix et celui qui a LE MOINS compté dans votre choix.

Base : ont déjà fait appel aux services d'un avocat dans les trois dernières années (2000 personnes) Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%



Un socle commun très stable d'un domaine à l'autre : partout, l'expertise arrive en tête et le même TOP 6 se retrouve. Ce sont les nuances d'ordre au sein de ce TOP 6 qui révèlent des attentes propres à chaque domaine.

CE QUI NE VARIE JAMAIS, QUEL QUE SOIT LE DOMAINE

- L'expertise dans le domaine du droit concerné est le **critère n°1 dans les 10 domaines étudiés** : c'est le prérequis universel, le « ticket d'entrée » des clients particuliers vers tout avocat.
- Le TOP 6 est composé des mêmes critères partout : expertise, pédagogie, écoute, stratégie, confiance, honnêteté. **Seul leur ordre varie** – et c'est précisément dans ces nuances que se lisent les attentes spécifiques en fonction du domaine du droit.
- Les critères « périphériques » ferment systématiquement la marche : **proximité géographique, quartier du cabinet et photo de l'avocat occupent les trois dernières places dans tous les domaines.**
- Les tarifs restent partout des critères de second rang (13e à 16e position) : le prix ne fait pas le choix, il l'encadre.

Discrimination des critères de selection – Analyse MaxDiff

Un même TOP 6 dans tous les domaines de droit — mais l'ordre varie, reflet de certaines attentes spécifiques par domaine

Rang d'importance de chaque critère dans le choix de l'avocat (analyse MaxDiff) — Base : 2 000 clients particuliers ayant fait appel à un avocat dans les 3 dernières années

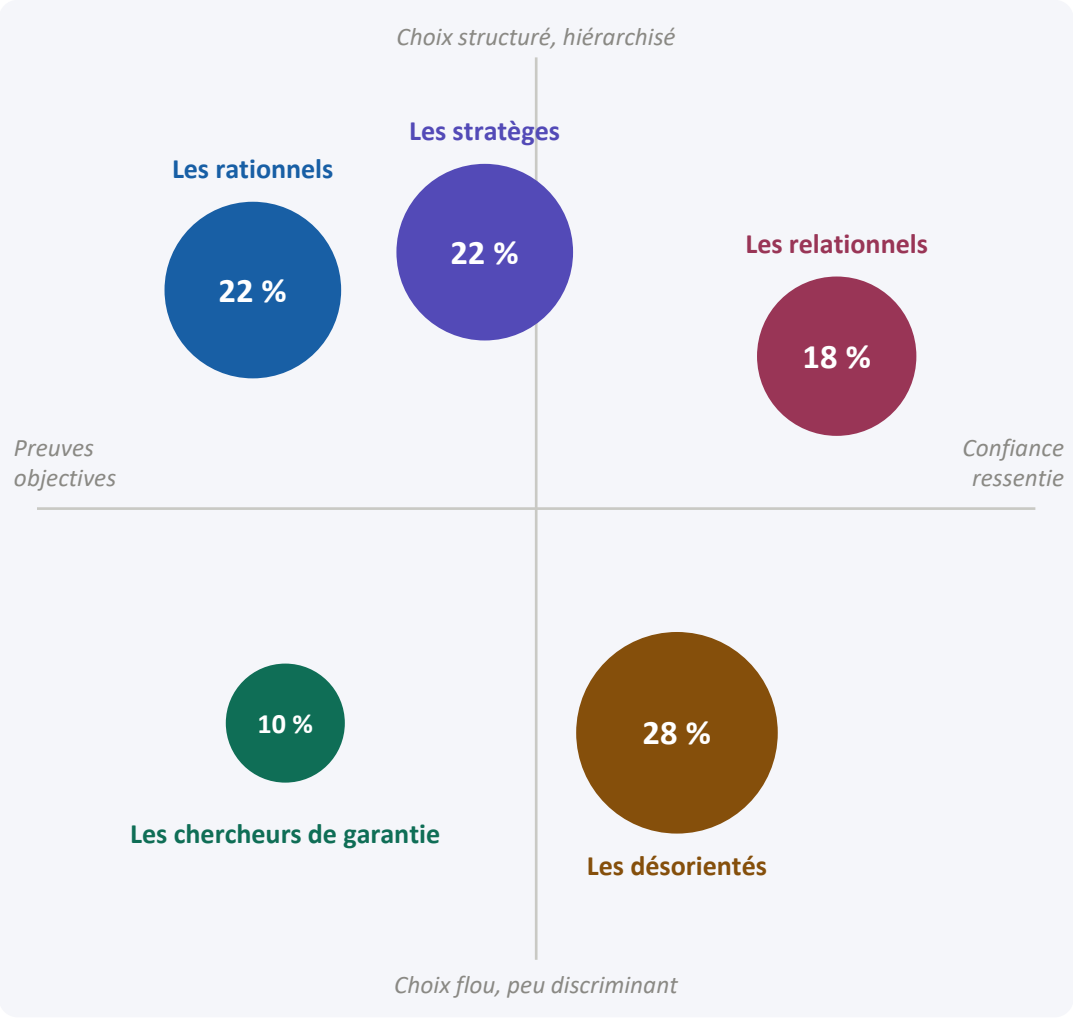
Critères de choix (libellés abrégés)	ENSEMBLE	Famille	Pénal	Immo. / Constr.	Comm. / Affaires	Travail / Prot. soc.	Voies d'exéc.	Fiscal*	Étrangers*	Domm. corp.	Public
LE SOCLE DÉCISIF — TOP 6 : les critères qui font le choix											
Expertise dans le domaine du droit concerné	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Capacité à expliquer les choses clairement	2	3	2	3	▼ 4	▼ 4	▼ 5	▼ 4	▼ 5	2	▼ 4
Écoute et compréhension	3	2	4	2	2	3	3	2	2	4	2
Stratégie proposée pour vous défendre	4	5	▼ 6	5	▼ 6	▼ 6	▼ 6	5	▼ 7	3	▼ 6
Sentiment de confiance inspiré	5	4	▲ 3	4	▲ 3	▲ 2	▲ 2	6	▲ 3	5	▲ 3
Honnêteté et transparence	6	6	5	6	5	5	▼ 8	▲ 3	6	6	5
LES CRITÈRES D'APPUI (rangs 7 à 13) : ils confortent le choix											
Niveau d'expérience	7	8	8	8	7	8	▲ 4	▼ 9	8	8	8
Combativité, détermination	8	7	7	7	8	7	7	7	▲ 4	7	9
Réactivité, facilité de contact	9	9	9	9	9	9	9	10	10	9	▲ 7
« Feeling », qualité humaine de l'échange	10	10	11	11	10	▼ 12	10	▲ 8	▼ 12	11	11
Recommandation par une personne de confiance	11	12	10	10	12	11	12	▼ 13	▲ 9	12	12
Bonne réputation	12	11	12	12	11	▲ 10	13	11	11	▲ 10	▲ 10
Clarté des informations tarifaires	13	13	13	13	13	13	▲ 11	12	13	13	13
LES CRITÈRES SECONDAIRES (rangs 14 à 22) : ils pèsent peu, quel que soit le domaine											
Contact possible par téléphone	14	14	14	15	15	14	15	▼ 17	▼ 17	14	14
Niveau des tarifs / honoraires	15	16	15	16	16	16	16	16	▼ 18	15	15
Contact possible en ligne, par mail	16	15	16	▲ 14	▲ 14	15	▲ 14	▲ 14	15	16	17
Aide juridictionnelle proposée	17	17	17	17	17	17	17	▲ 15	▲ 14	17	16
Avis positifs sur Internet	18	18	18	18	18	18	19	19	▲ 16	18	18
Clarté et sérieux du site internet	19	19	19	19	19	19	18	18	19	19	19
Proximité du cabinet (domicile / travail)	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Cabinet situé dans un quartier réputé	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21
Photo de l'avocat, image renvoyée	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22

5

LES DIFFÉRENTS PROFILS FACE AU CHOIX D'UN AVOCAT *TYPLOGIE*

Typologie des clients d'avocats

Cinq manières de choisir son avocat





Les désorientés

Sans grille de lecture face à l'offre — la plus grosse famille, et la moins satisfaite de son choix

28 %



Les stratèges

Décidés et exigeants sur l'expertise, la stratégie et la combativité — la satisfaction la plus élevée

22 %



Les rationnels

La compétence avant tout, la réflexion avant l'action, la transparence — y compris tarifaire

22 %



Les relationnels

La confiance humaine comme boussole : recommandation d'un proche, honnêteté, « feeling »

18 %



Les chercheurs de garantie

Ils comparent tout et accumulent les preuves de fiabilité — mais regrettent leurs critères après coup

10 %

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

1

Un moment sous tension

77 %

ressentent une urgence à agir

État d'esprit ambivalent : autant de qualificatifs positifs que négatifs (71 % / 71 %). La détermination prévaut, teintée de stress, d'inquiétude et de colère.

2

L'avocat, un réflexe pour 6 sur 10

57 %

de recours immédiat

Surtout au pénal (68 %) et en famille (64 %). Les autres discutent d'abord avec la partie adverse, s'informent en ligne ou auprès de proches — puis recourent pour débloquer la situation.

3

Trois canaux d'identification

47 %

Connaissance ou recommandation

Les recommandations sont principalement le fait de proches (65 %)
Les sources juridiques ou institutionnelles arrivent en 2ème place (46%)
Les canaux digitaux (Internet, RS, IA) en troisième place (24 %).

4

La compétence d'abord

68 %

cherchaient un avocat expert du domaine du droit concerné

Expertise dans le domaine de droit concerné et expérience dominant la présélection, devant recommandation et réputation. Mais 1 client sur 3 juge difficile de comprendre les domaines du droit : un enjeu de lisibilité.

5

Un premier contact décisif

58 %

n'ont consulté qu'un seul avocat

Lors des premiers échanges, les aspects relationnels — écoute, clarté des explications — confirment le choix pour 9 clients sur 10, devant les compétences (75 %).

6

Un « socle décisif » universel

TOP 6

identique dans les 10 domaines de droit

L'expertise est le critère n°1, suivie de la pédagogie, de l'écoute, de la stratégie, de la confiance et de l'honnêteté.

7

Le prix est un critère de second rang

13e – 18e

position des critères tarifaires

Les tarifs et la carte sur les tarifs restent partout des critères de second rang ; proximité, quartier du cabinet et photo ferment systématiquement la marche.

8

Des variantes propres à chaque domaine

Un podium

Qui diffère selon le domaine

Écoute en famille et immobilier, confiance au pénal et au travail, stratégie en dommages corporels, transparence en fiscal, combativité en droit des étrangers.

9

Une satisfaction finale élevée

90 %

estiment avoir choisi le bon avocat

Dont la moitié « tout à fait »

10

Cinq manières de choisir

- Les désorientés 28 %
- Les stratèges 22 %
- Les rationnels 22 %
- Les relationnels 18 %
- Les chercheurs de garantie 10 %

2 PRINCIPAUX ENJEUX

Rendre les domaines du droit plus lisibles — un tiers des clients en difficulté, jusqu'à 39 % chez les désorientés

Mieux accompagner les profils les moins armés face au choix : les désorientés et les chercheurs de garantie manquent de repère face au choix



Études conseil stratégie
pour l'avenir des entreprises et des institutions

Les récentes études d'opinion Viavoice sont consultables sur
www.institut-viavoice.com

9, rue Huysmans,
75 006 Paris.
+ 33 (0)1 40 54 13 90.

Viavoice est une SAS indépendante.

Retrouvez toutes nos actualités :

