

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

Echantillon interrogé	Enquête quantitative réalisée en ligne auprès d'un échantillon de 2000 particuliers clients d'avocats dans les 3 dernières années. Pour assurer une parfaite représentativité, l'échantillon a été redressé sur les critères suivants : sexe, ancienneté, région, mode d'exercice par taille de barreau.
Mode de recueil	Questionnaire en ligne
Dates de terrain	Entre le 18 et le 25 juin 2026

Sommaire

1	Situation initiale des clients	8
2	Moyens de recherche d'un avocat	16
3	Critères pour la 1 ^{ère} sélection d'avocats	21
4	Hiérarchie des critères pour le choix final de l'avocat - <i>Analyse MaxDiff</i>	31
5	Le niveau de satisfaction vis-à-vis de l'avocat choisi	45
6	Les différents profils face au choix d'un avocat - Typologie	49

Structure de l'échantillon de clients particuliers

Base : 2000 clients particuliers ayant fait appel aux services d'un avocat dans les trois dernières années

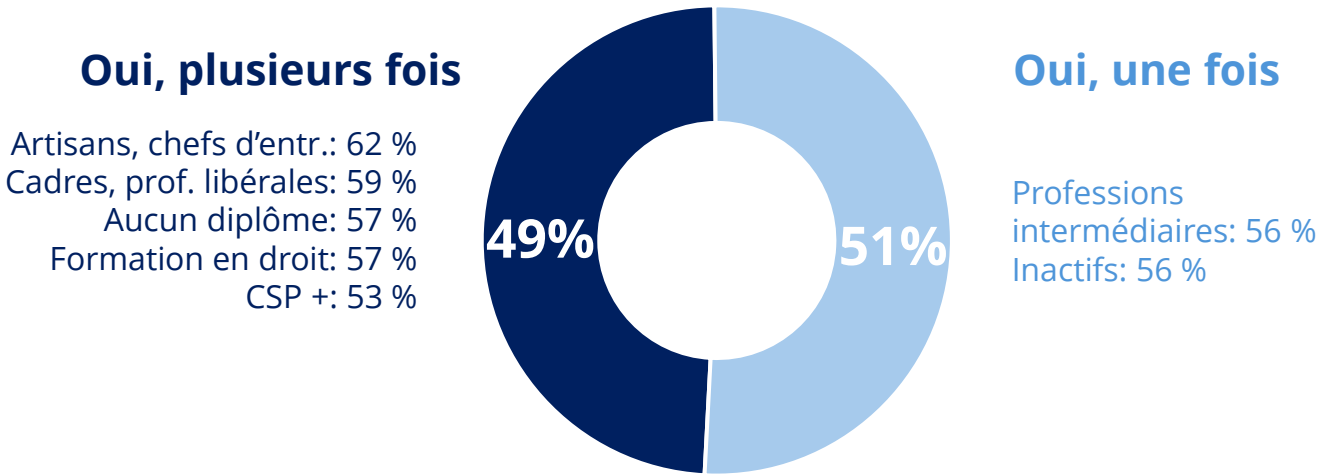
GENRE	Hommes	52 %
	Femmes	48 %
ÂGE	18-24 ans	7 %
	25-34 ans	21 %
	35-49 ans	34 %
	50-64 ans	24 %
	65 ans et plus	15 %
NIVEAU DE DIPLOME	Aucun / Brevet / CAP / BEP	20 %
	Baccalauréat	26 %
	Bac+2 à +5 ou supérieur	54 %
NIVEAU DE REVENUS	Moins de 1500 euros	14 %
	1500 à 2999 euros	37 %
	5000 euros et plus	15 %

RÉGION	Région Parisienne	22%
	Nord Est	20%
	Ouest	20%
	Sud Ouest	11%
	Sud Est	27%
AGGLOMÉRATION	Communes rurales	19 %
	2 000 à 19 999 habitants	14 %
	20 000 à 99 999 habitants	9 %
	100 000 habitants et plus	38 %
	Agglomération parisienne	20 %
FORMATION OU DIPLÔME EN DROIT	Oui	12 %
	Non	88 %
MÉTIER EN LIEN AVEC LE DROIT	Oui	8 %
	Non	92 %

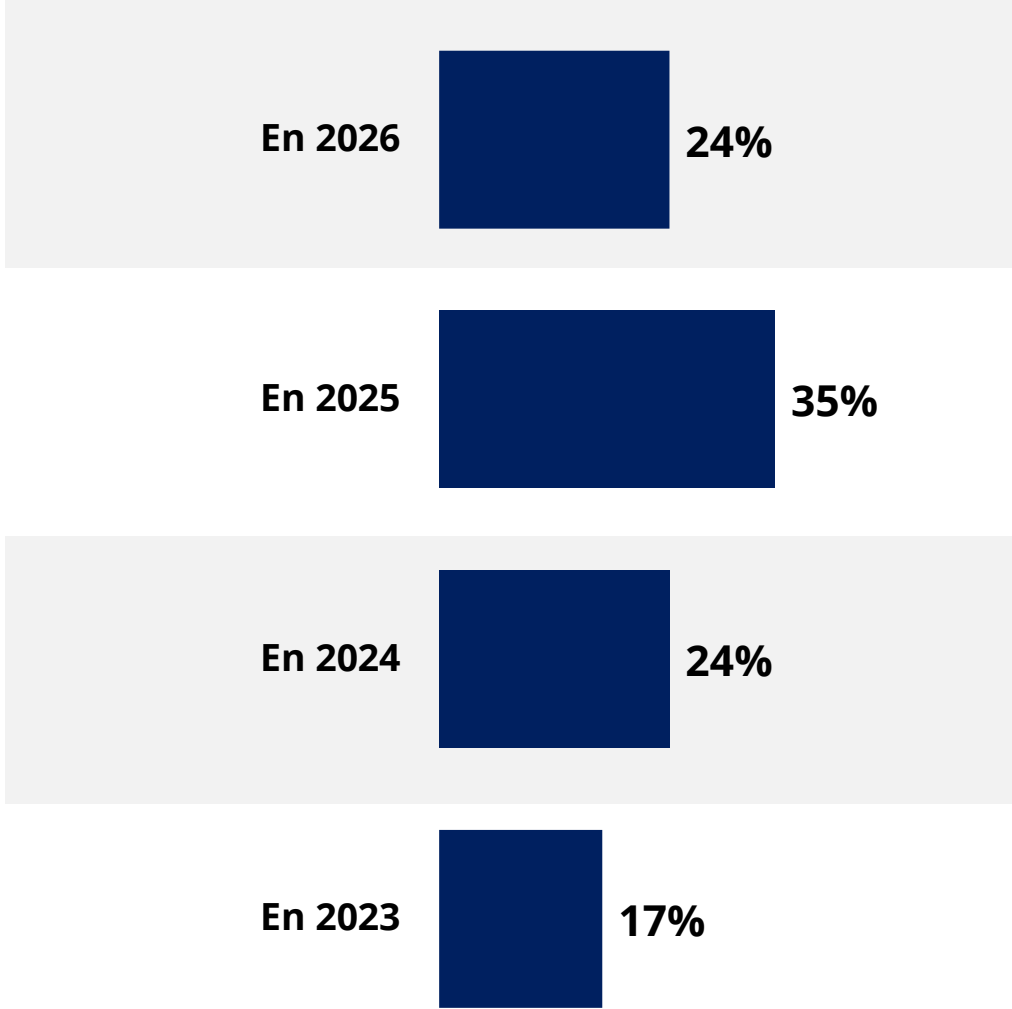
Structure de l'échantillon de clients particuliers

Avez-vous déjà fait appel aux services d'un avocat ?

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



Quand avez-vous fait appel aux services d'un avocat ?



Structure de l'échantillon de clients particuliers selon le problème juridique exprimé

Quel domaine concernait le problème pour lequel vous avez fait appel à un avocat ? Si vous en avez eu plusieurs, merci de répondre pour le problème le plus récent.

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



Motifs plus ponctuels

- Les conseils en matière fiscale 2 %
- Les difficultés avec une collectivité ou l'État 2 %
- Les visas, droits de séjour, asile, nationalités 2 %
- Les contrats et abonnements à des services 1 %
- Les crédits bancaires en cours 1 %
- La gestion des données personnelles sur Internet 1 %
- Les prestations sociales 1 %
- La retraite <1 %

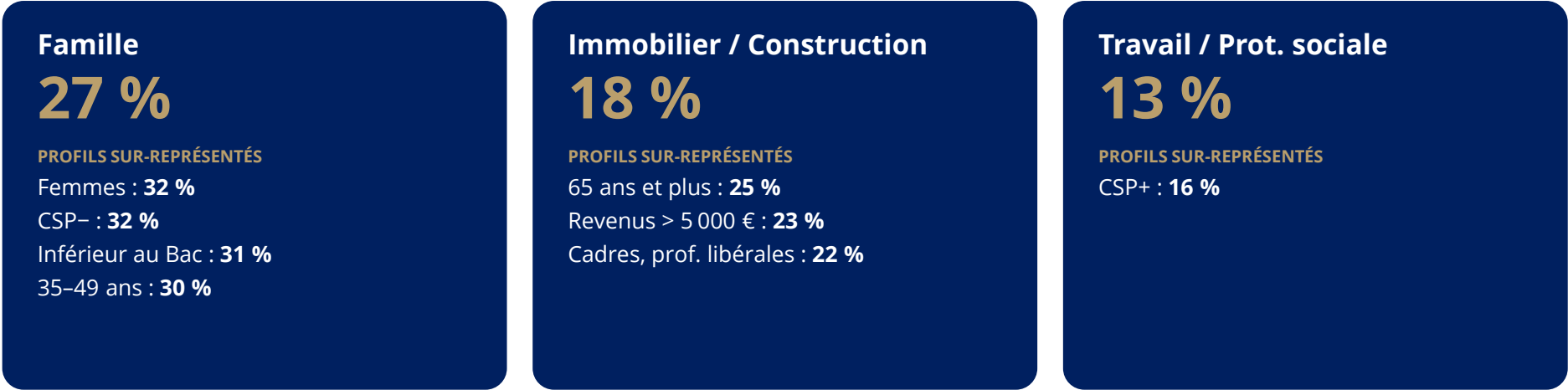
Autre : 7 % · Ne se prononce pas : 2 %

Structure de l'échantillon de clients particuliers par domaine du droit

Quel domaine concernait le problème pour lequel vous avez fait appel à un avocat ? Si vous en avez eu plusieurs, merci de répondre pour le problème le plus récent.

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

Par domaines de droit



AUTRES DOMAINES



Autre : 15%

1

SITUATION INITIALE DES CLIENTS

Un problème juridique suscite autant d'émotions positives que négatives : si la détermination prévaut, le stress, l'inquiétude ou la colère sont des sentiments souvent ressentis.

Quels sont les 3 qualificatifs qui résument le mieux l'état d'esprit qui était le vôtre quand votre problème juridique est apparu ? Vous étiez...

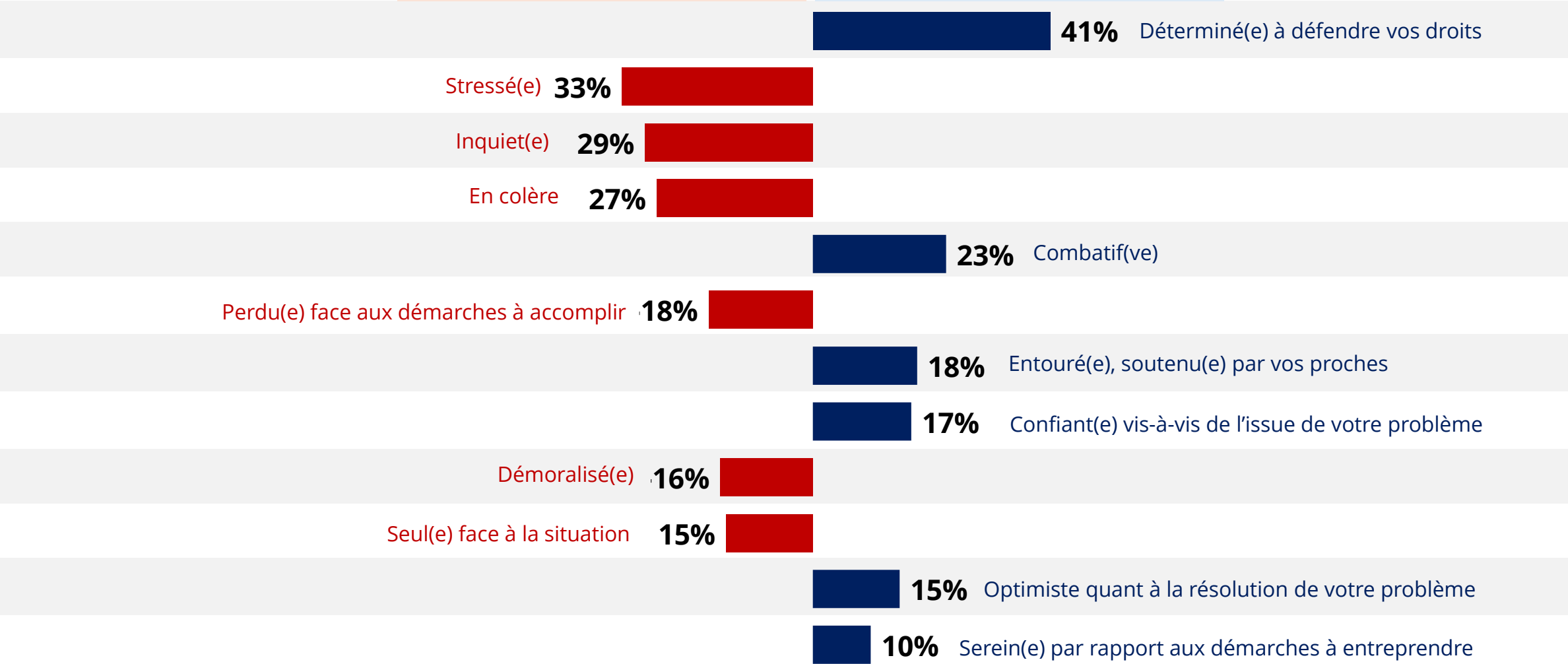
Base : ont déjà fait appel aux services d'un avocat dans les trois dernières années (2000 personnes)

ST Qualificatifs « négatifs »

71 % Femmes 74%

ST Qualificatifs « positifs »

71 % Hommes 73%

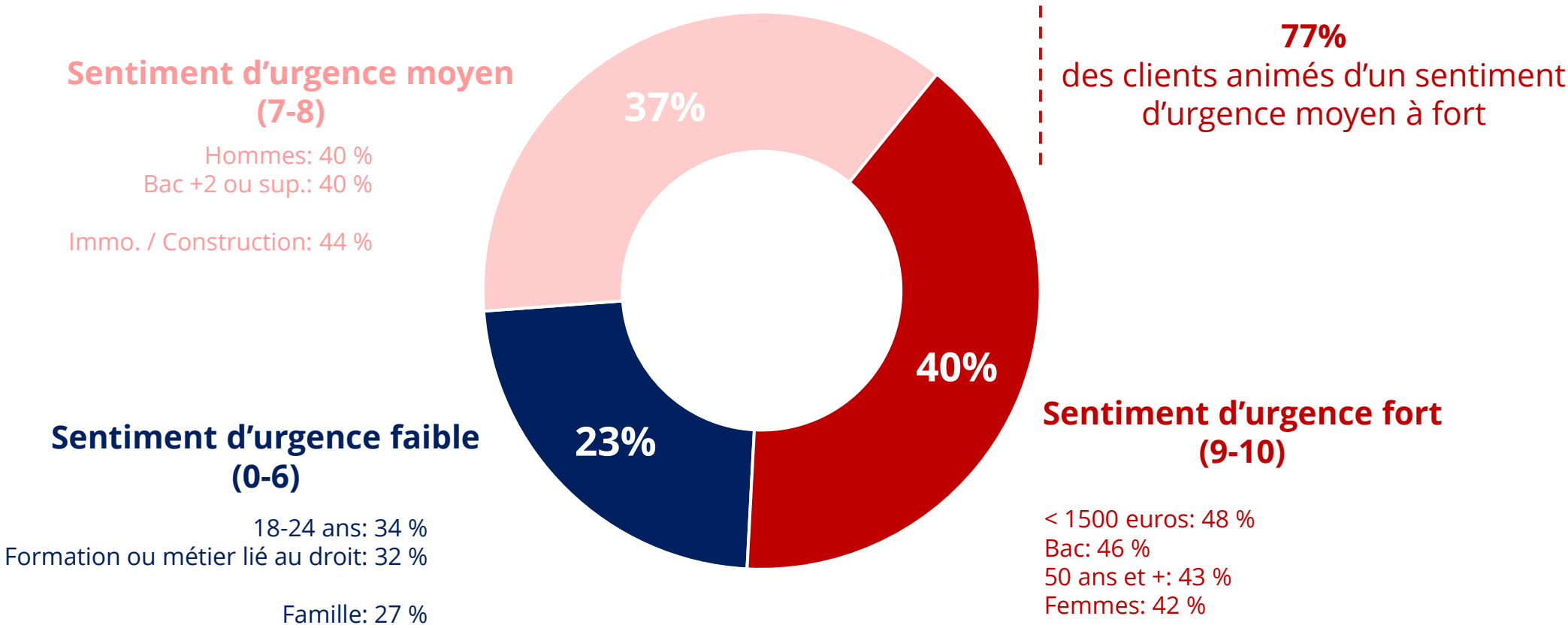


Situation initiale des clients

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 ?

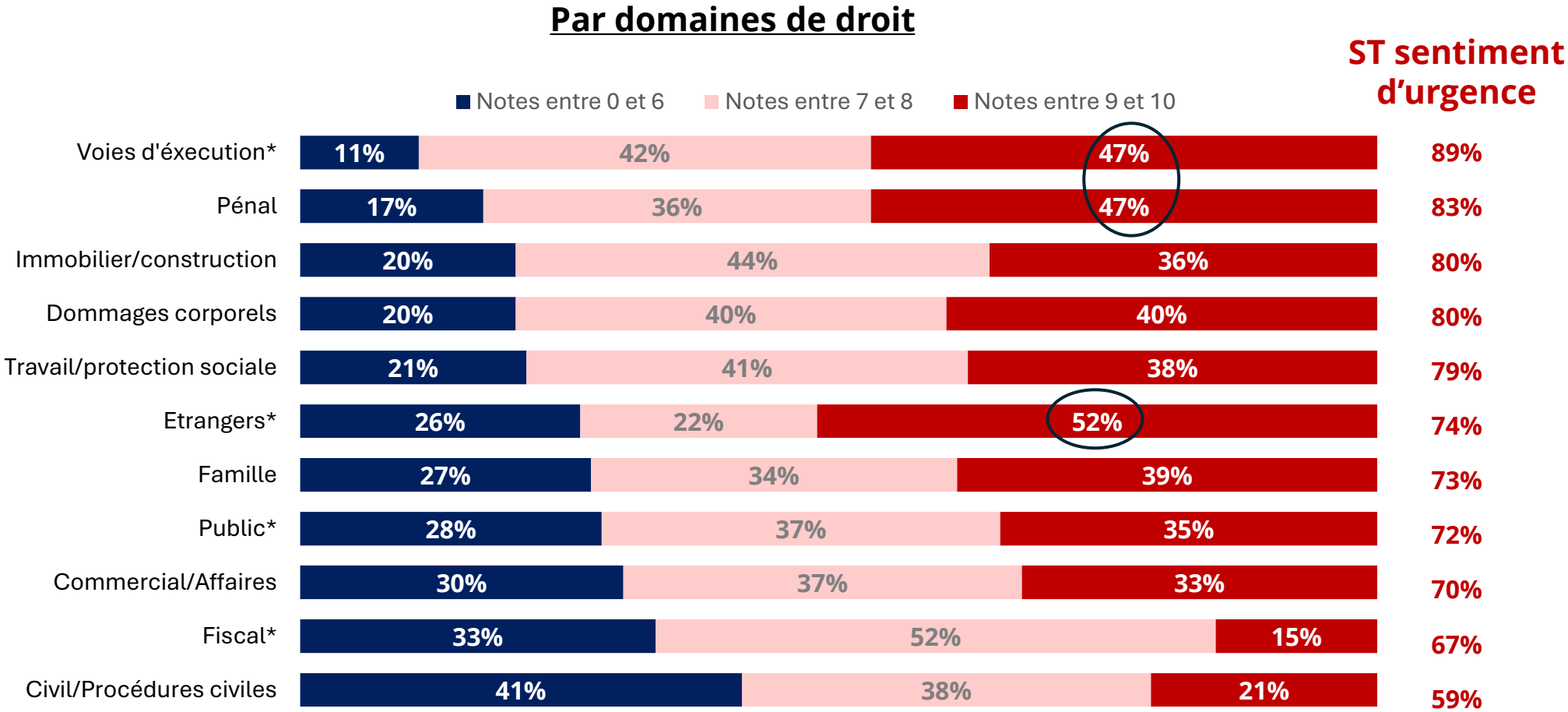
Base : ont déjà fait appel aux services d'un avocat dans les trois dernières années (2000 personnes)



Certains domaines du droit suscitent un sentiment d'urgence encore plus prégnant chez les clients, notamment le pénal, le droit des étrangers, les voies d'exécution

Au moment où votre problème juridique est apparu, à quel point vous sentiez-vous dans l'urgence d'agir, de trouver une solution ?

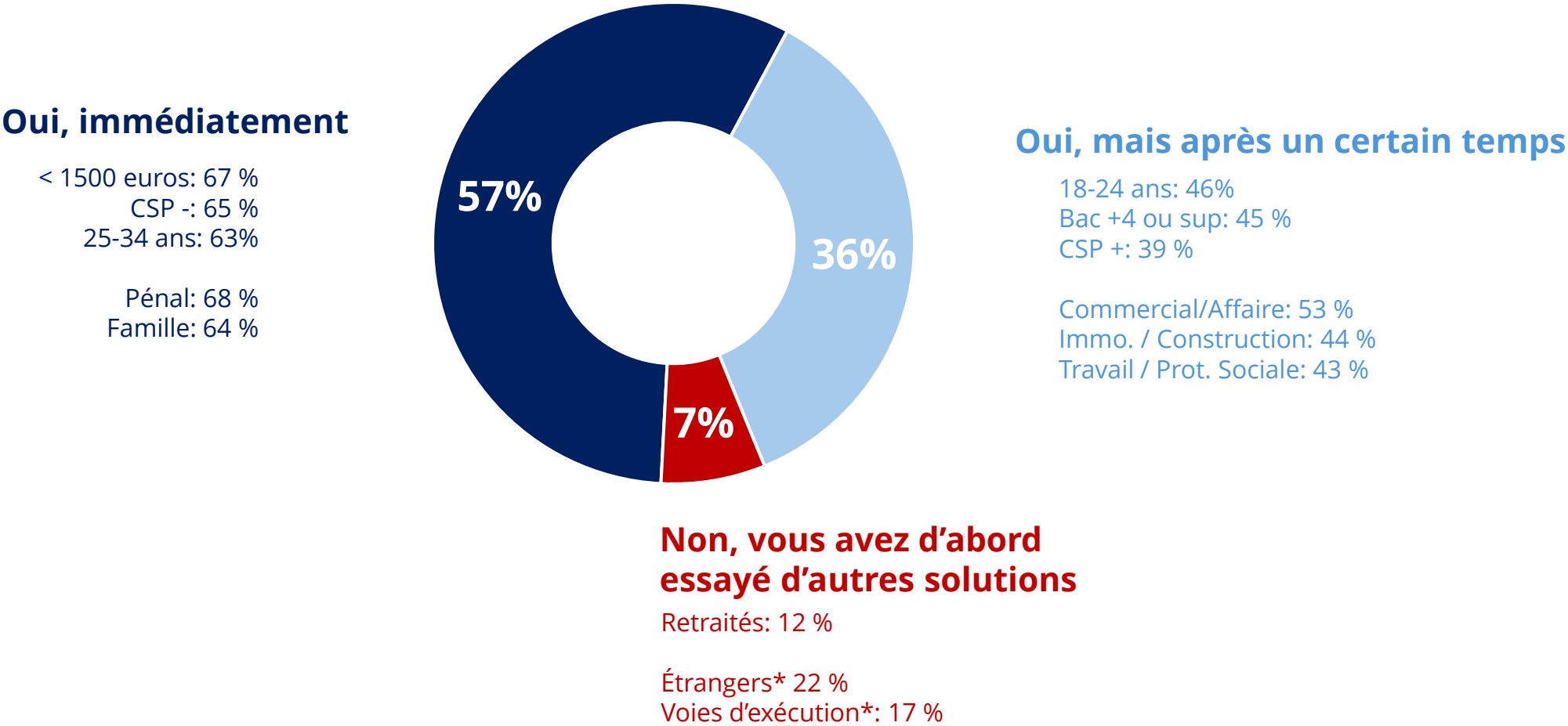
Base : ont déjà fait appel aux services d'un avocat dans les trois dernières années (2000 personnes)



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 ?

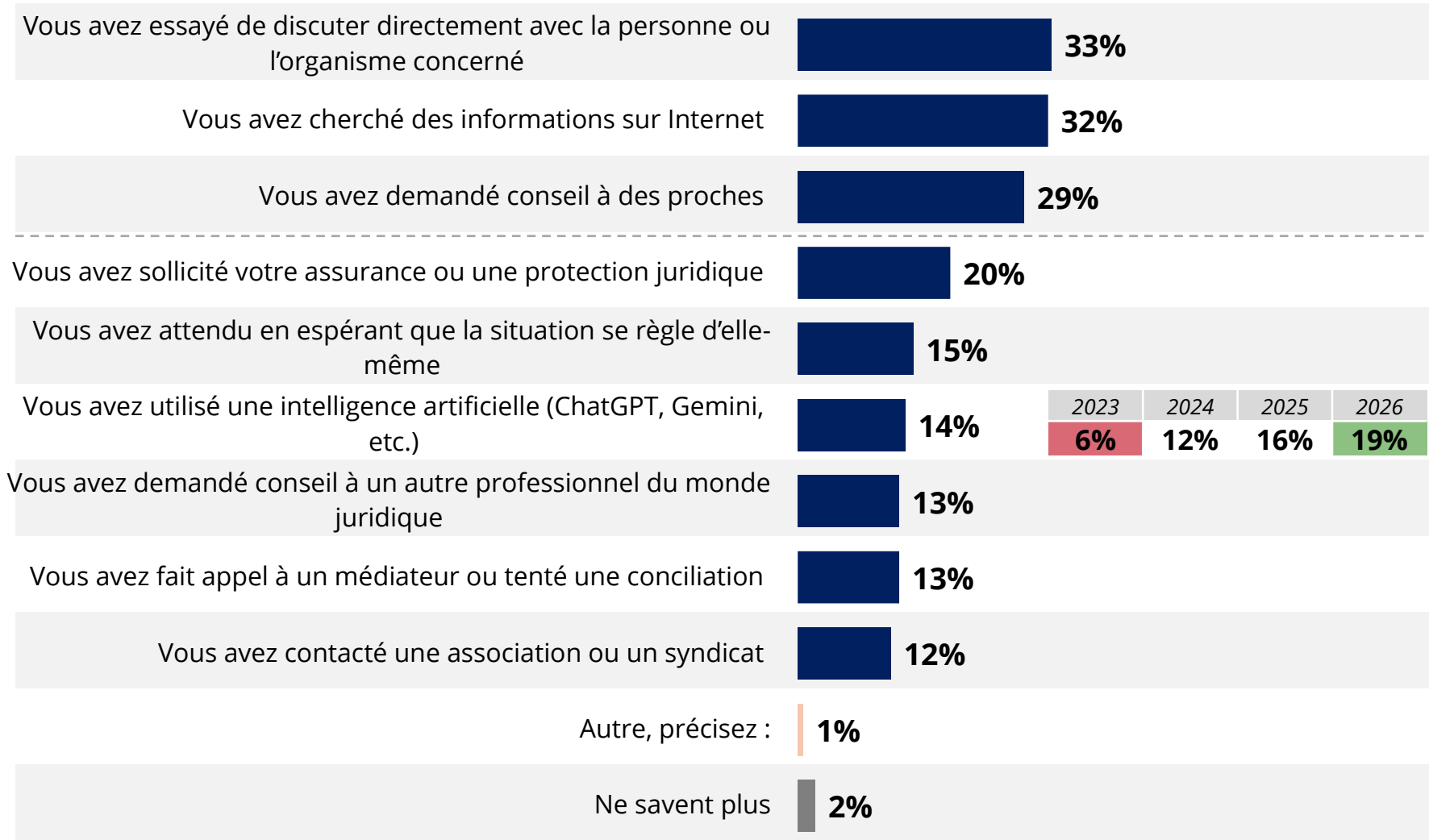
Base : ont déjà fait appel aux services d'un avocat dans les trois dernières années (2000 personnes)



Situation initiale des clients

Avant d'avoir recours à un avocat, les clients essayant de trouver une solution par eux-mêmes tentent en général de discuter avec la partie adverse, se renseignent sur Internet ou demandent conseil à leurs proches – en particulier les CSP+.

Avant de faire appel à un avocat, quelles solutions avez-vous essayées pour régler votre problème ?
Base : ont eu un temps de réflexion avant de solliciter un avocat ou ont essayé de trouver une solution par eux-mêmes (854 personnes) – Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%



* Base faible

Situation initiale des clients

Pour la moitié des clients particuliers, le recours à un avocat s'est imposé pour débloquer une situation bloquée ou maximiser les chances d'obtenir gain de cause.

Pour quelles raisons avez-vous finalement décidé de recourir à un avocat pour votre problème ?
Base : ont eu un temps de réflexion avant de solliciter un avocat ou ont essayé de trouver une solution par eux-mêmes (854 personnes) – Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%

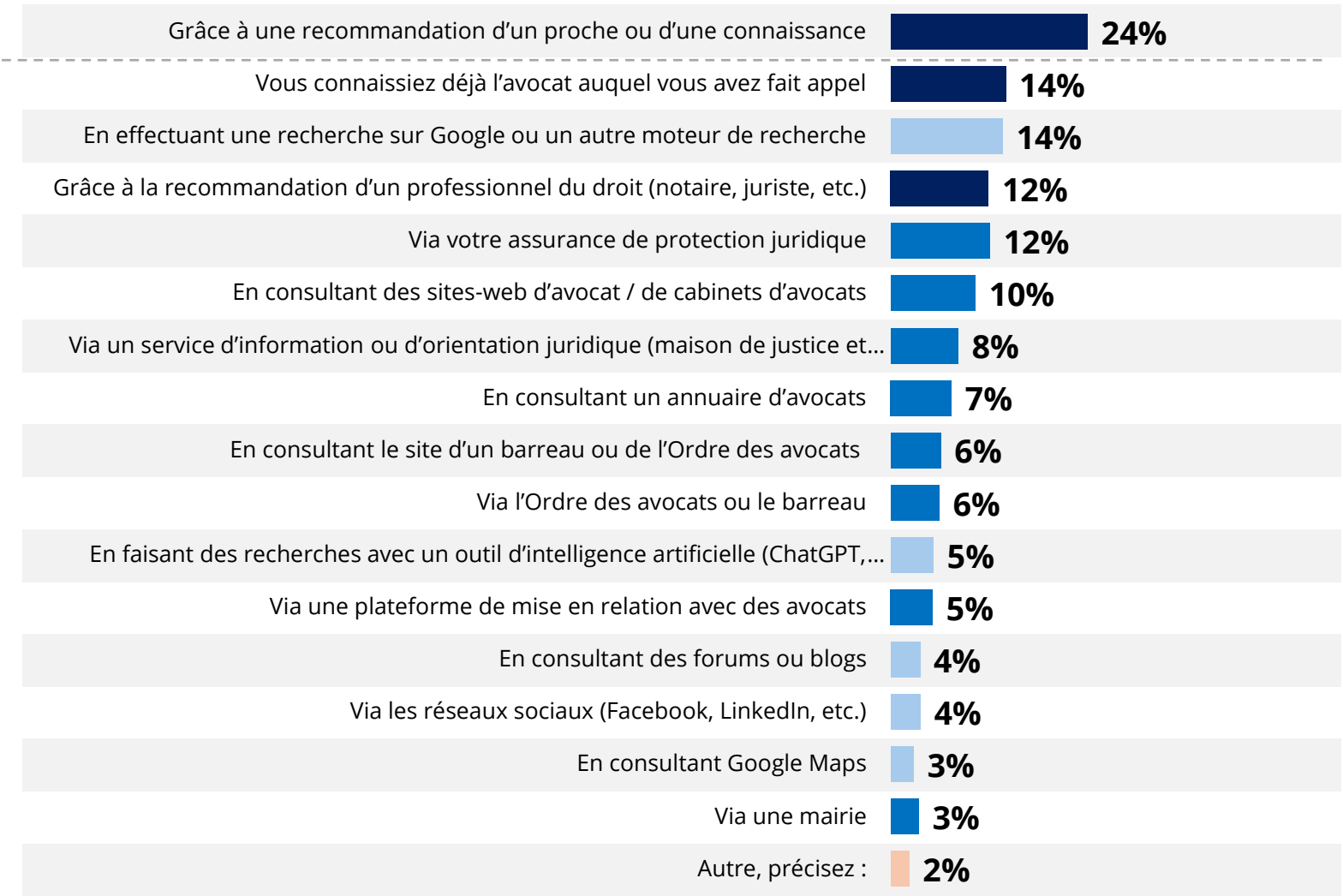


2 MOYENS DE RECHERCHE D'UN AVOCAT

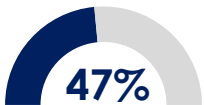
Près de la moitié des clients particuliers ont identifié le(s) premier(s) avocat(s) par recommandation (¼ des clients particuliers), ou par le biais de sources juridiques ou institutionnelles.

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%

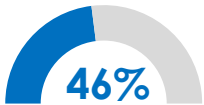


Sous-total
Connaissance ou recommandation



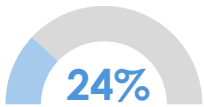
>5000 euros: 52%
50 ans: et +: 50 %
CSP +: 49 %
Bac +2 ou sup.: 50 %

Sous-total
Source juridique ou institutionnelle



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

Sous-total
Internet, réseaux sociaux et IA

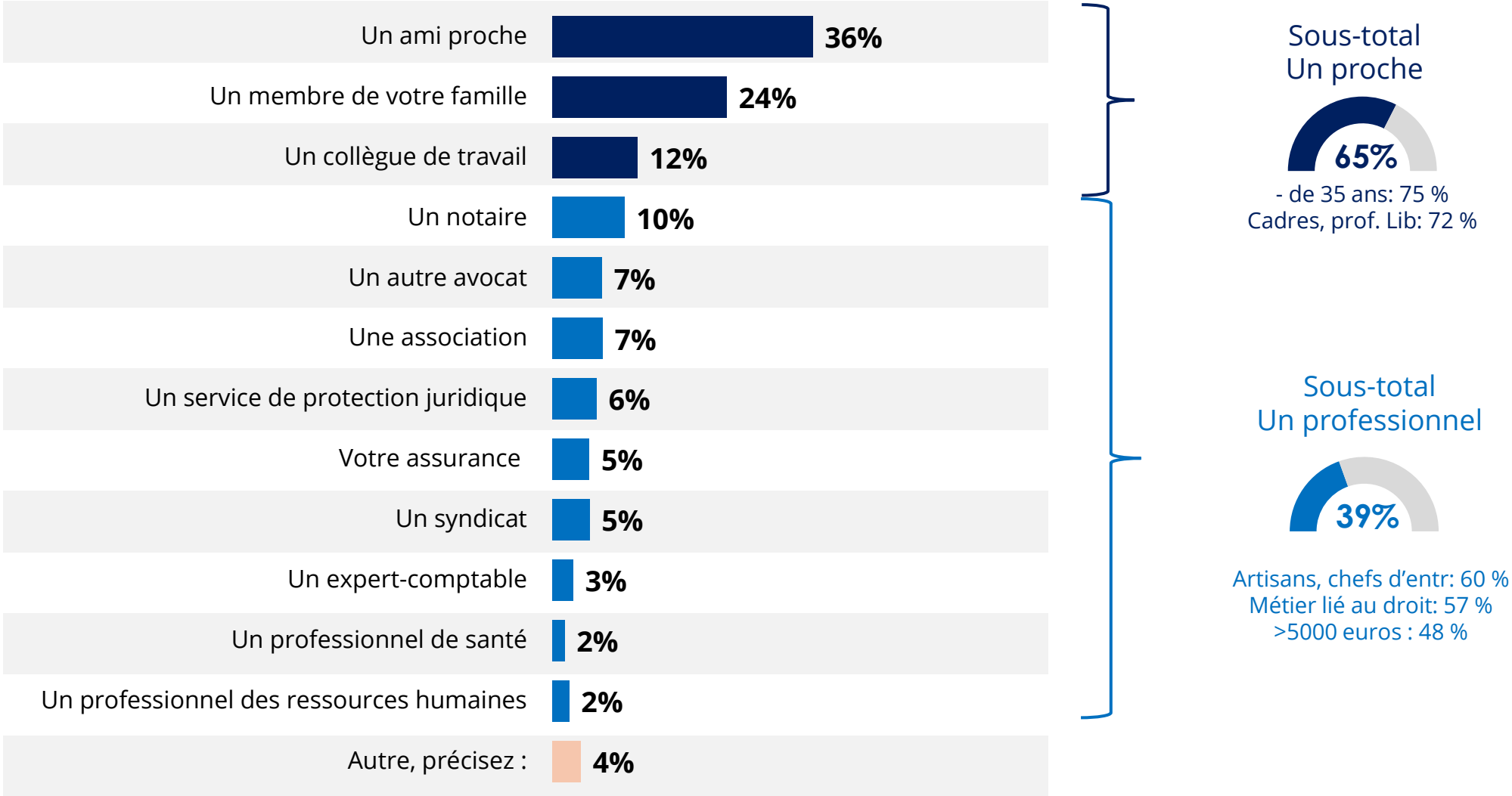


Cadres, prof. Libér.: 30 %
- de 35 ans: 30 %
35-49 ans : 28 %

Les recommandations d'avocats proviennent principalement de proches, mais près de 4 clients particuliers sur 10 se font conseiller par un professionnel.

Vous avez indiqué avoir utilisé une recommandation. Plus précisément, qui vous a recommandé ce ou ces avocat(s) ?

Base : ont eu une recommandation d'un proche ou d'un professionnel (683 personnes) – Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%



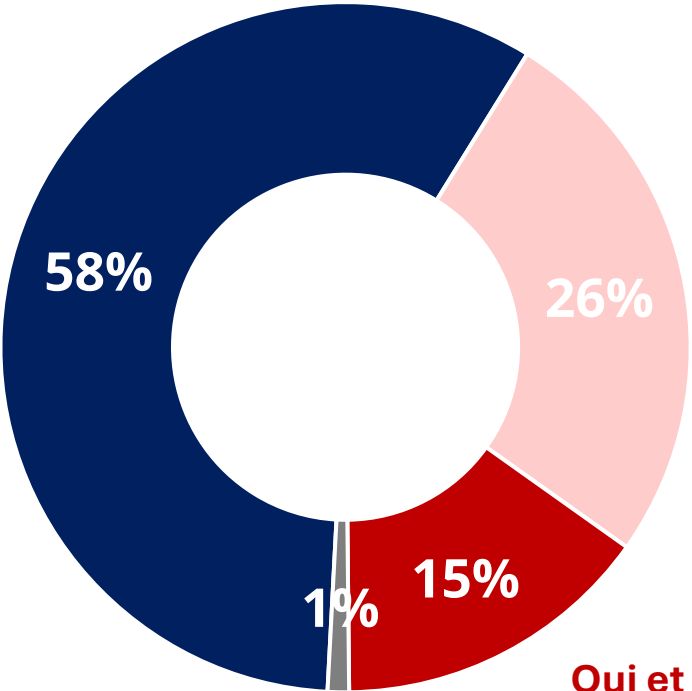
Pour la majorité des clients, la recommandation est un gage de confiance ne nécessitant pas - ou peu - de vérification ultérieure.

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 %

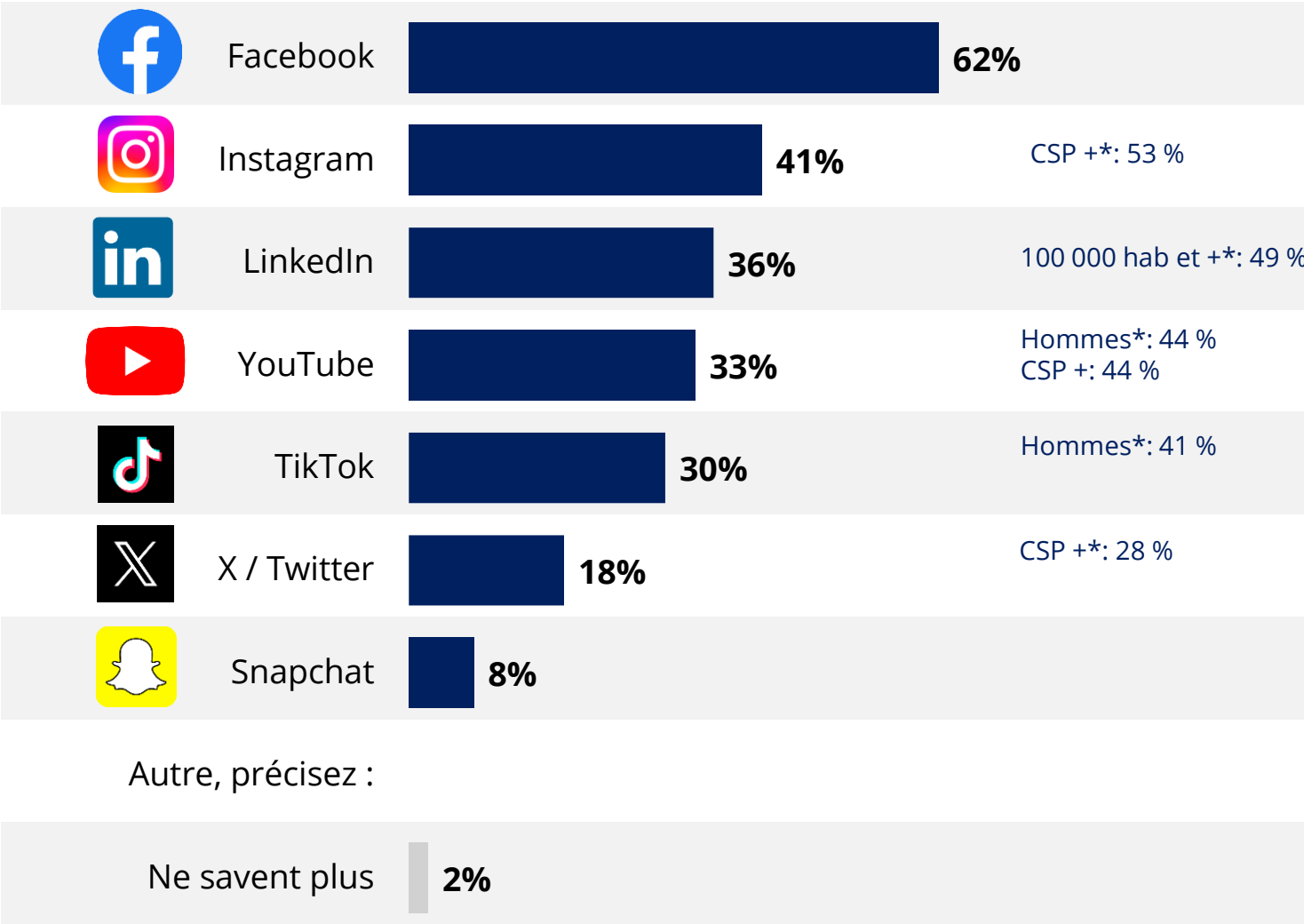
Oui et vous l'avez comparé à d'autres avocats

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

A date, Facebook est le réseau le plus utilisé par les clients recourant aux réseaux sociaux pour chercher un avocat.

Vous avez indiqué avoir utilisé les réseaux sociaux pour chercher un avocat. Quels réseaux sociaux avez-vous utilisés ?

Base : ont utilisé les réseaux sociaux pour chercher un avocat (76 personnes) – Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100% - Base faible

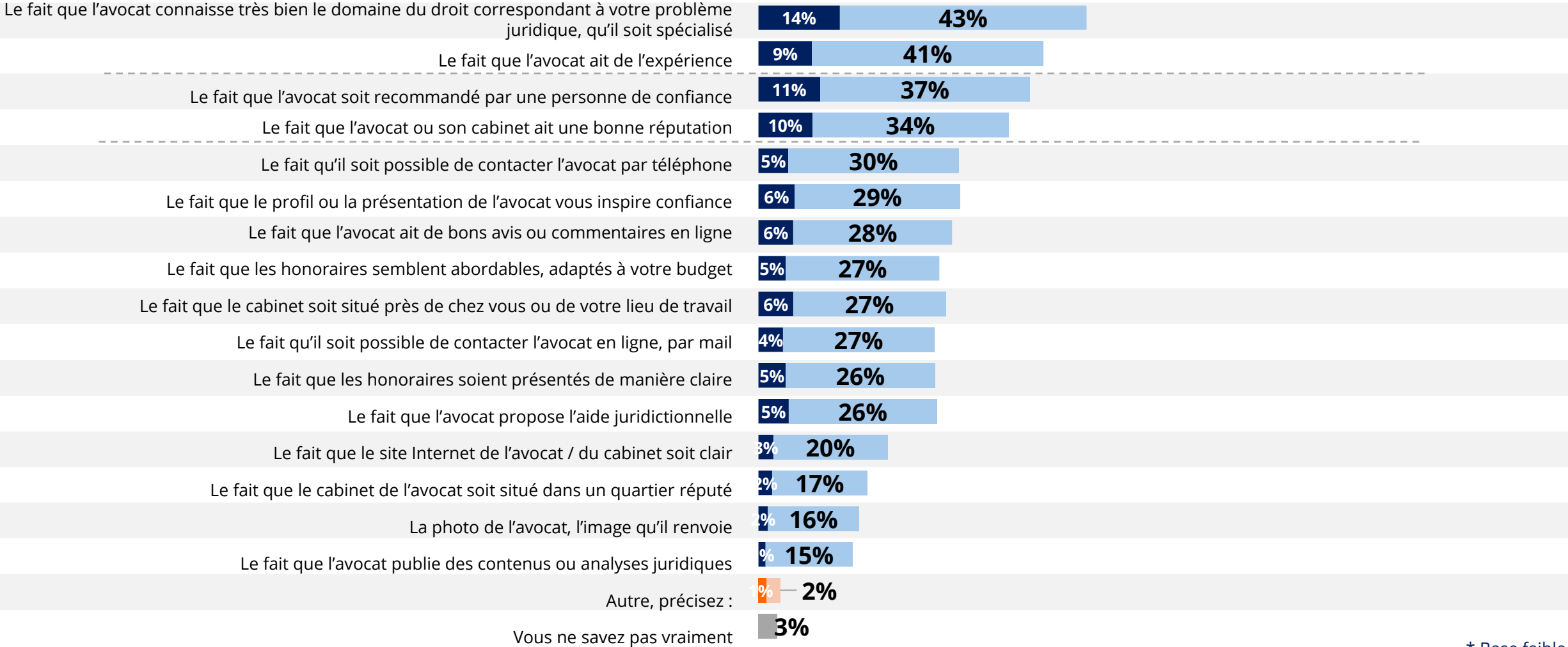


3 CRITÈRES POUR LA 1^{ÈRE} SÉLECTION D'AVOCATS

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%

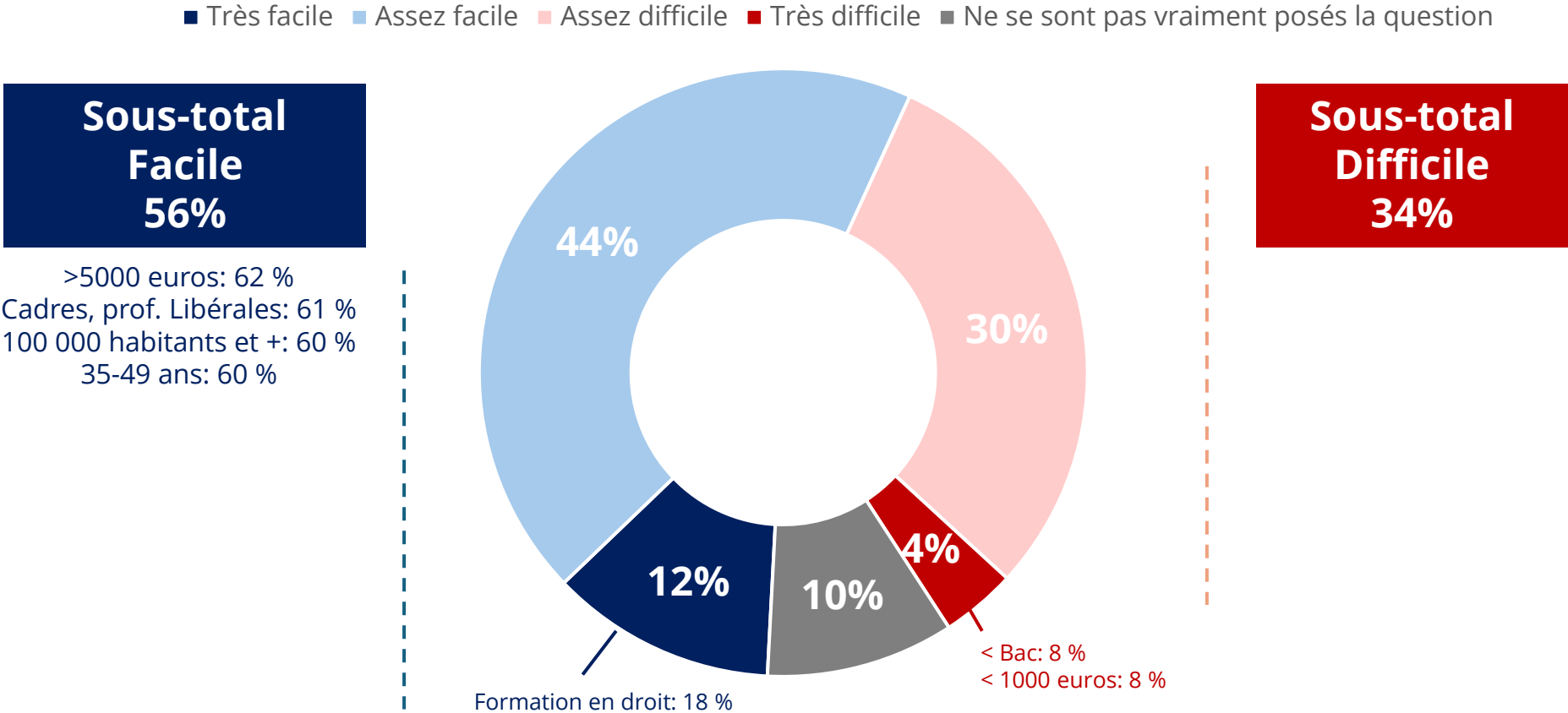


Critères pour la première sélection d'avocats

La compréhension des domaines d'intervention des avocats s'avère relativement facile pour la majorité des clients particuliers, notamment les populations aisées ou habitant dans les grandes agglomérations. Cependant, un tiers des clients éprouve des difficultés.

Par rapport à votre problème, lors de vos recherches d'avocat, avez-vous eu le sentiment qu'il était difficile de comprendre les spécialités des avocats, les domaines du droit qu'ils traitent ?

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

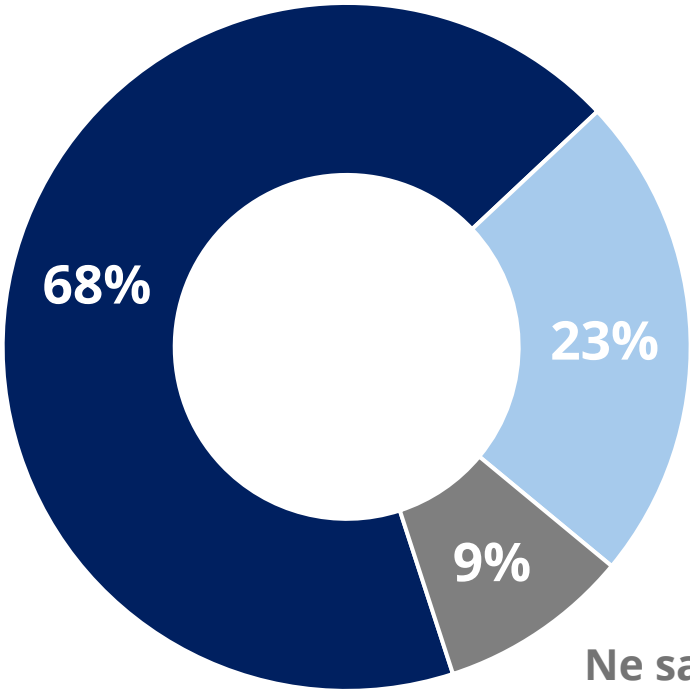


Près de 7 clients particuliers sur 10 recherchaient un avocat spécialisé ou avec un domaine d'activité principal (près de 8 sur 10 au sein des populations aisées, ou ayant suivi des études supérieures).

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

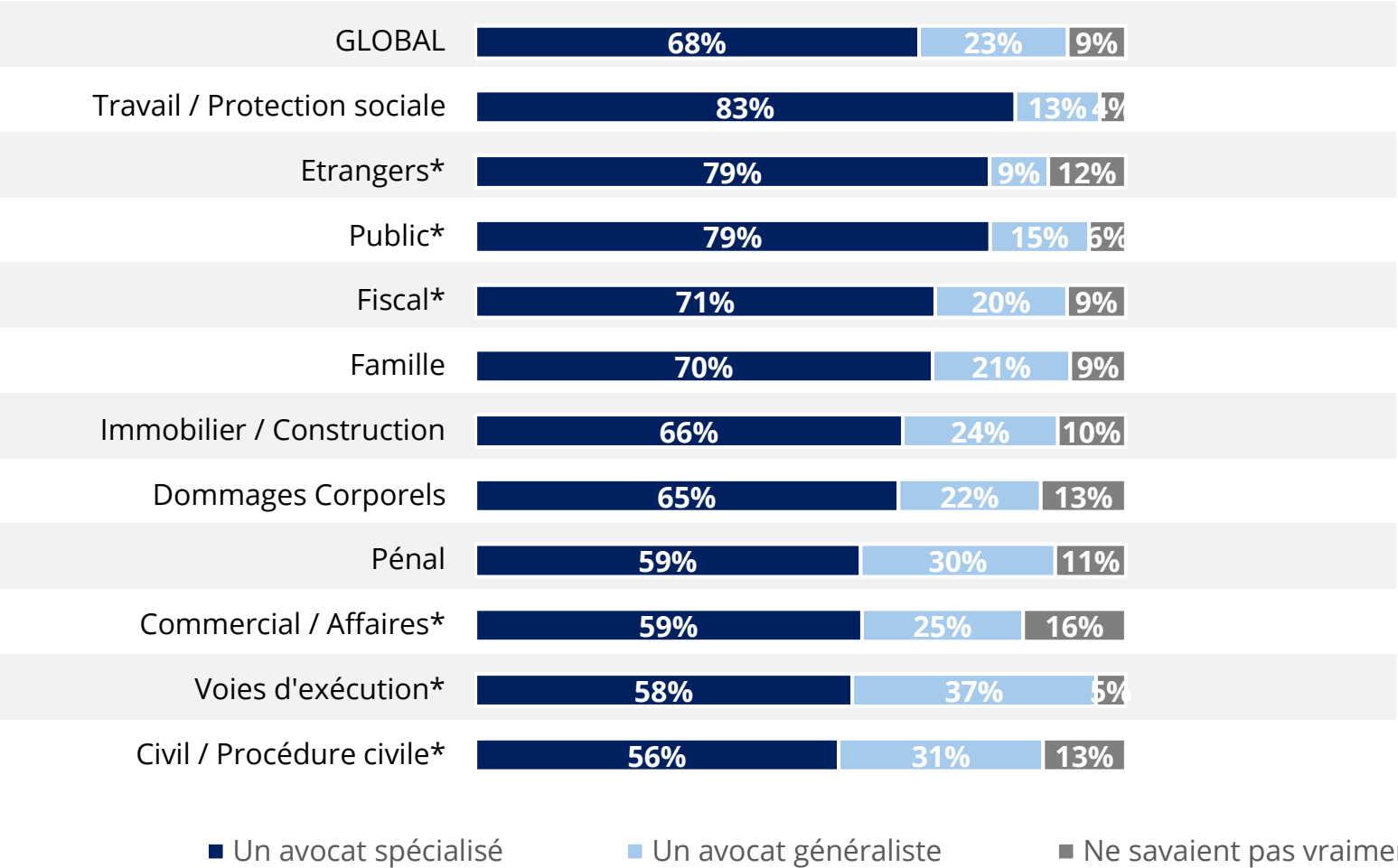
- Aucun diplôme: 19 %
- Retraités: 15 %

Critères pour la première sélection d'avocats

La recherche d'avocat spécialisés ou ayant un domaine d'activité principal est encore plus marquée pour certains domaines

Cherchiez-vous plutôt :

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

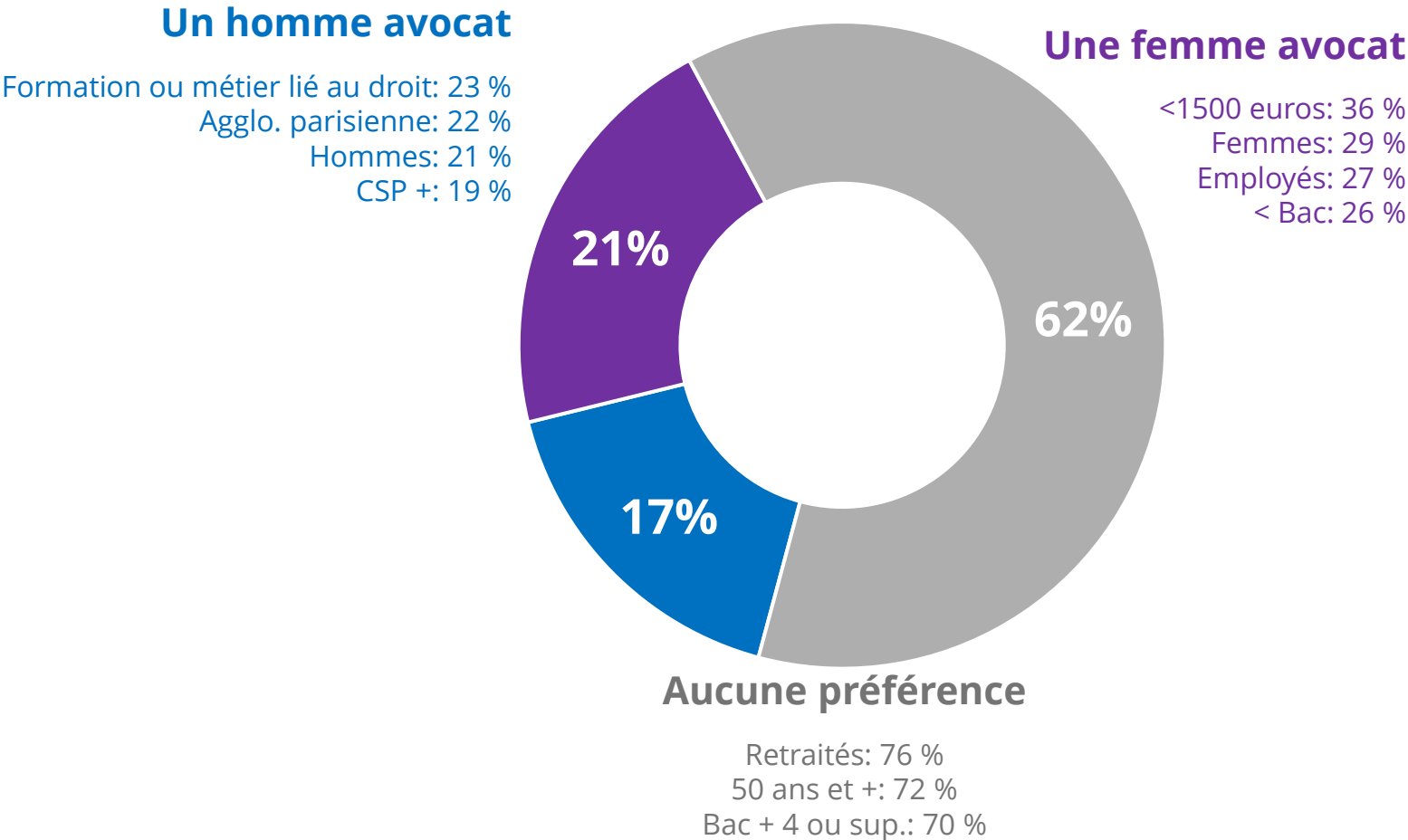


Critères pour la première sélection d'avocats

Pour la majorité des clients, le genre de l'avocat ne rentre pas parmi les critères de choix. Toutefois, le choix est amené à être plus genré pour certaines populations ou certains domaines de droit.

Cherchiez-vous plutôt :

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

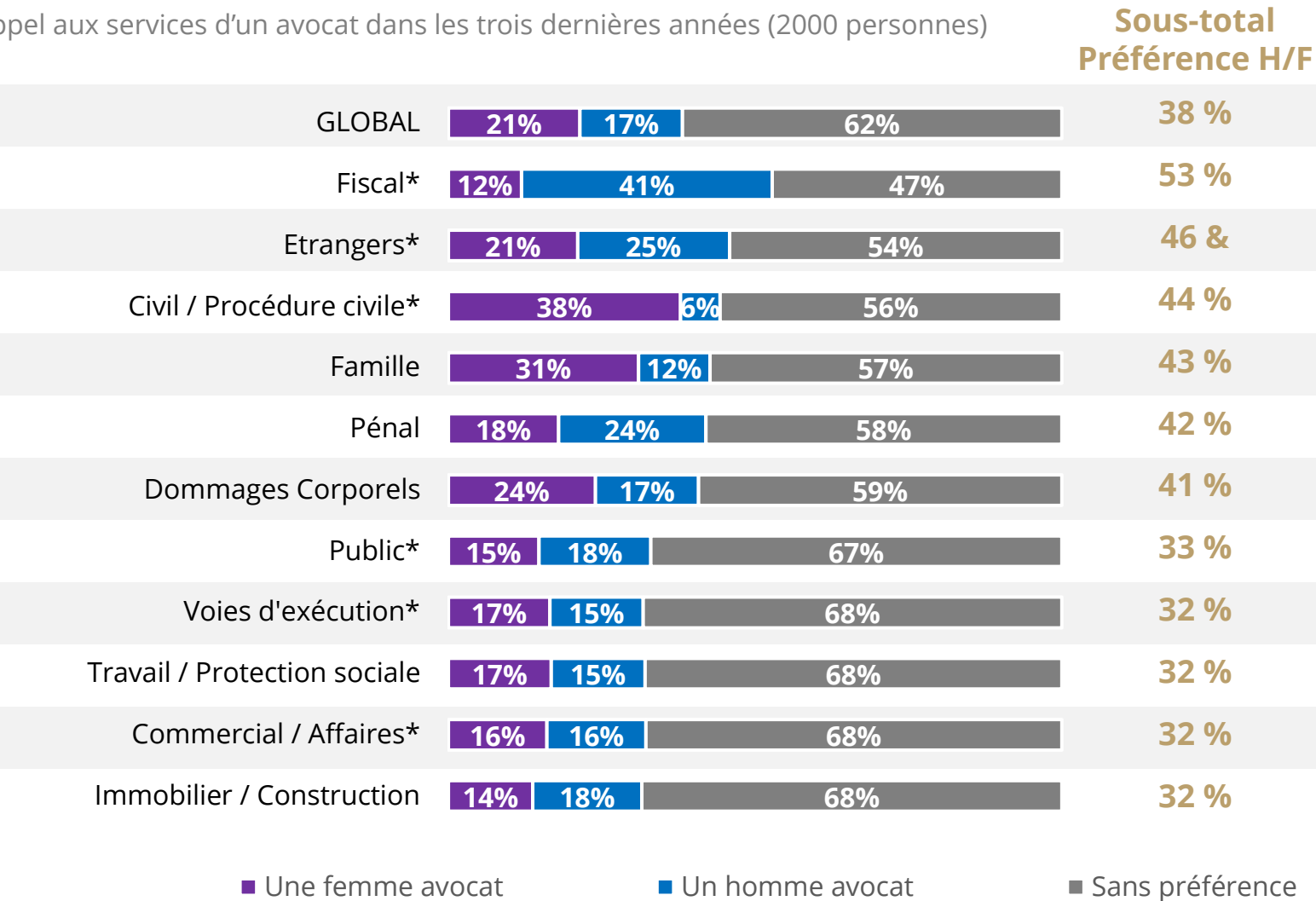


Critères pour la première sélection d'avocats

Une vision plus genrée sur certains domaines du droit

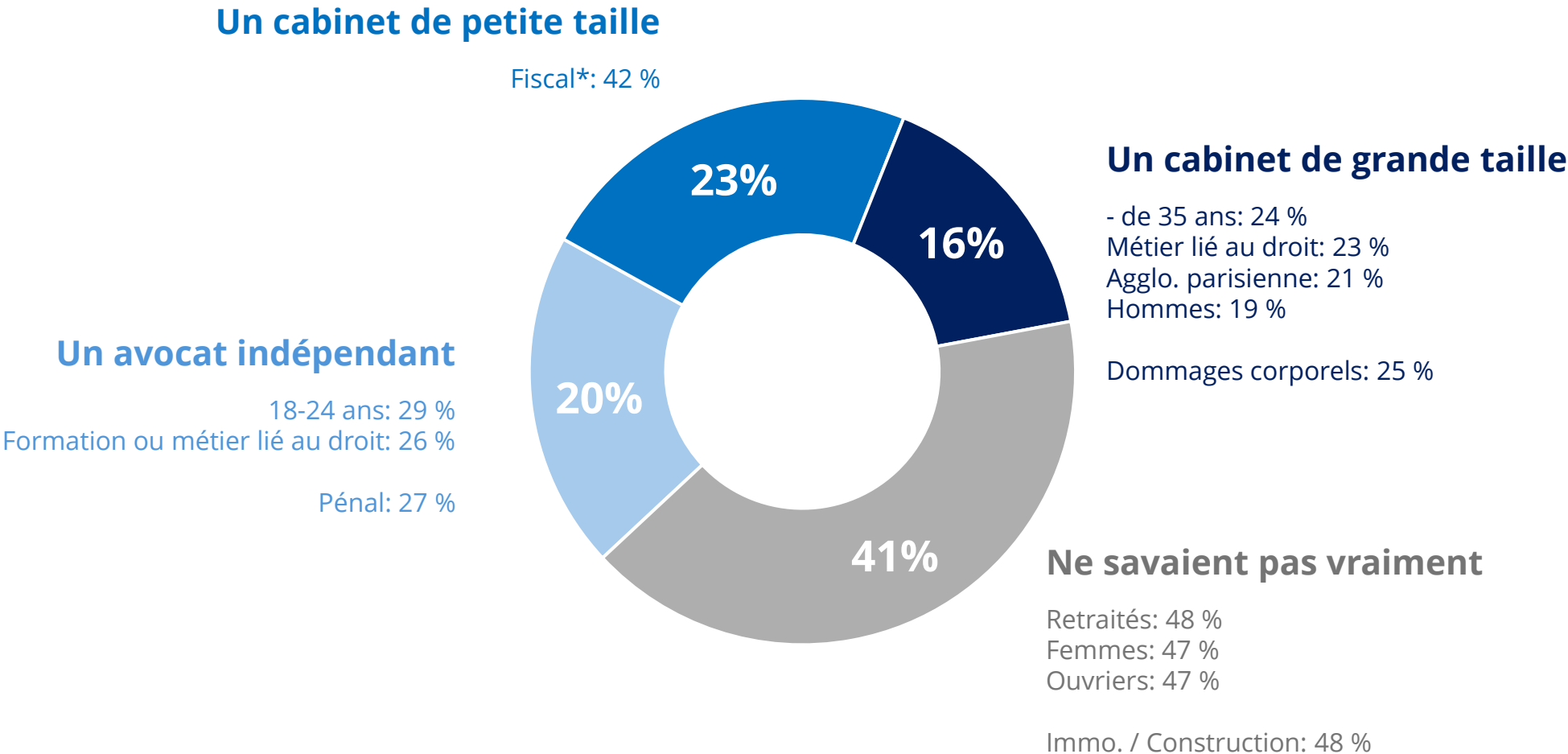
Cherchiez-vous plutôt :

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



Les avocats individuels et les petits cabinets sont généralement préférés aux plus grands cabinets.

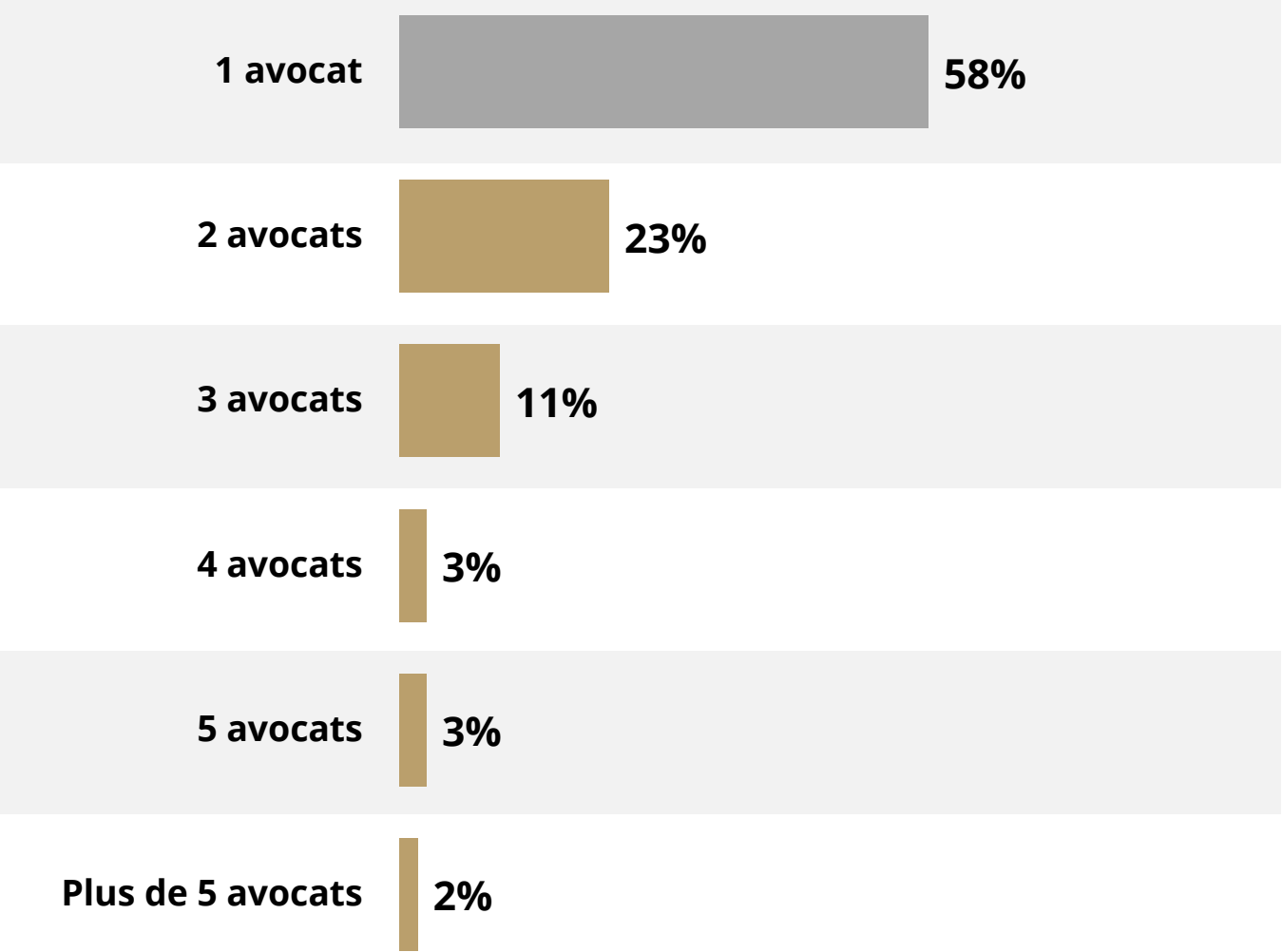
Cherchiez-vous plutôt :
Base : ont déjà fait appel aux services d'un avocat dans les trois dernières années (2000 personnes)



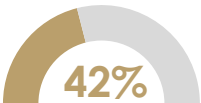
Près de 6 clients sur 10 n'ont consulté qu'un seul avocat, 4 sur 10 en ont consulté entre 2 et 3, et moins d'1 sur 10 en a consulté 4 et plus

Combien d'avocats aviez-vous effectivement contactés avant de choisir votre avocat ?

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



Sous-total
2 avocats et plus



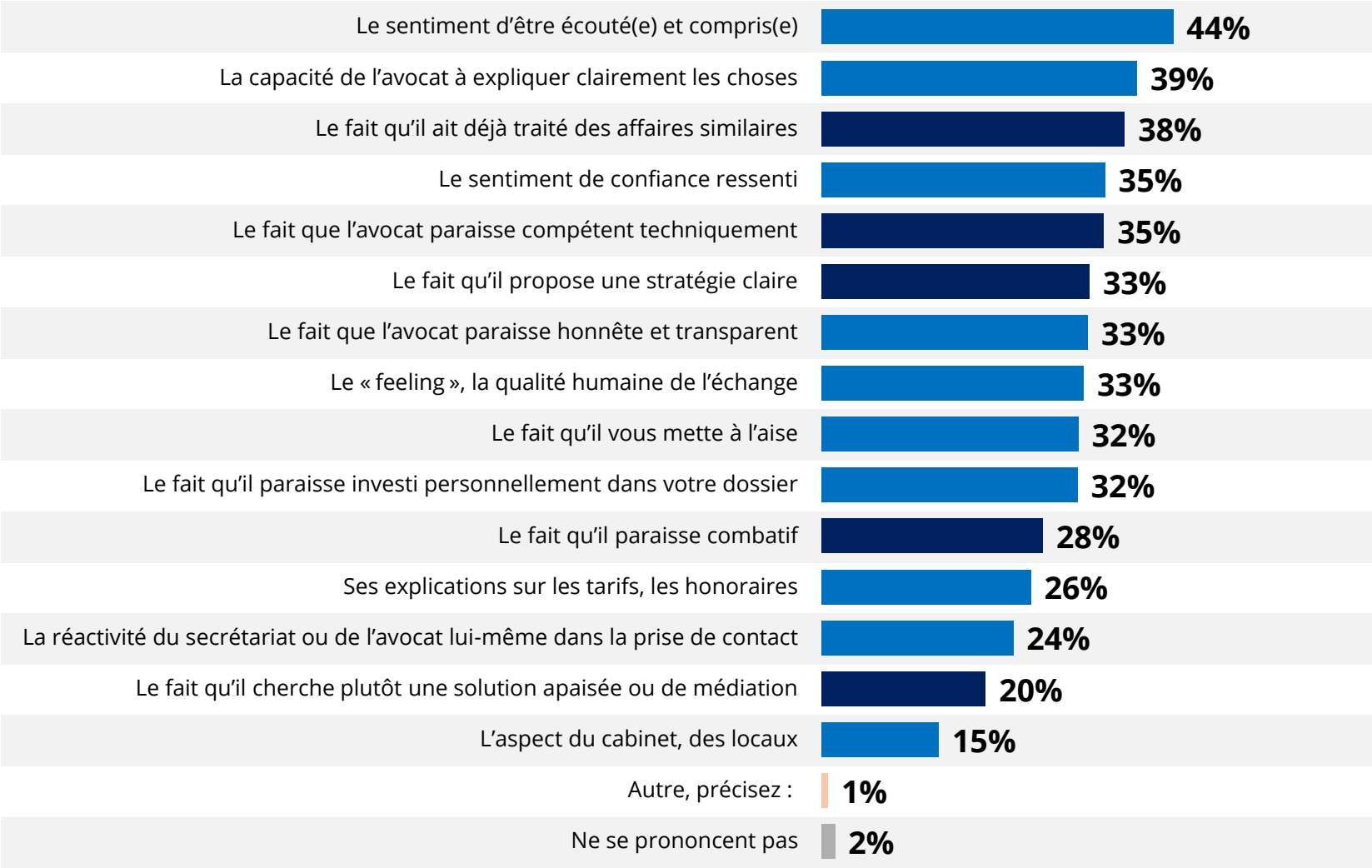
- de 35 ans: 58 %
- Métier lié au droit: 57 %
- Artisans, chefs d'entrep.: 55 %
- Formation en droit: 51 %
- Agglo parisienne: 50 %
- Cadres, prof. libérales: 47 %
- CSP +: 46 %
- Bac + 2 ou sup.: 44 %
- Étrangers : 60 %
- Pénal : 51 %

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

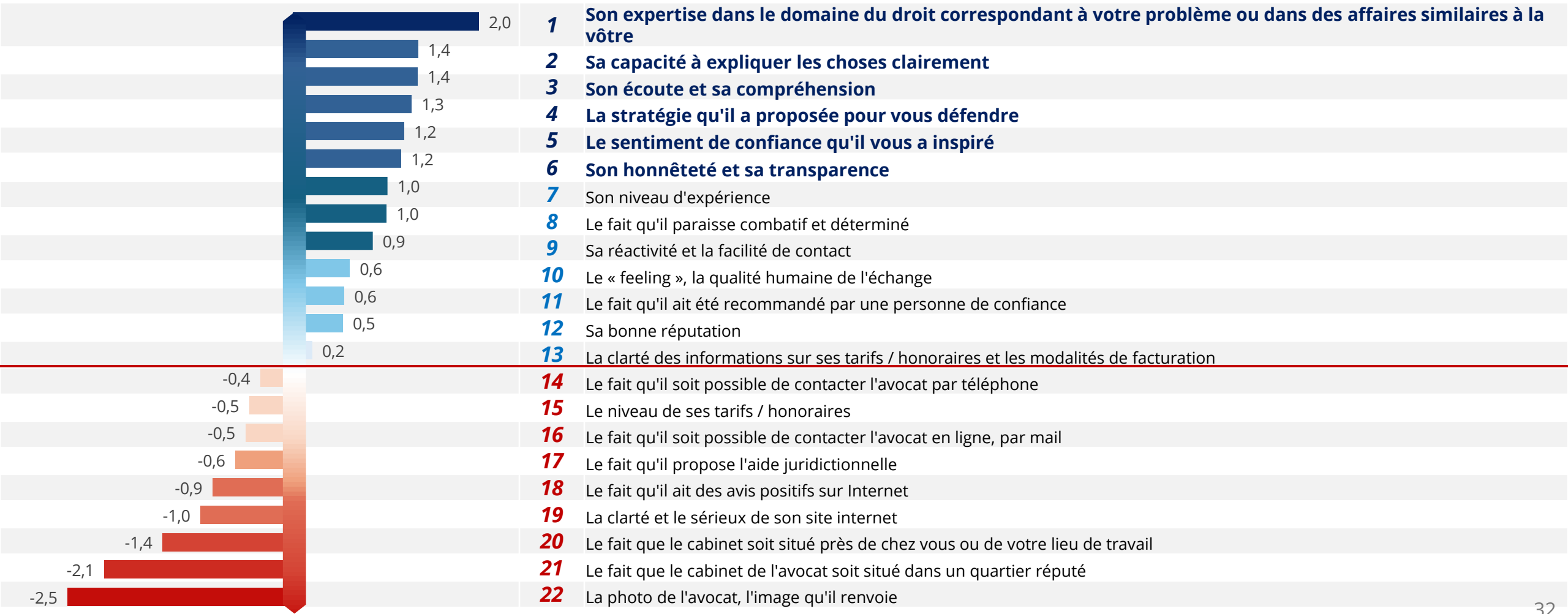
HIÉRARCHIE DES CRITÈRES POUR LE CHOIX FINAL DE L'AVOCAT *ANALYSE MAXDIFF*

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%



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

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.

Droit de la famille

27 % des recours à un avocat – 1er domaine en volume

Dans les affaires familiales, l'avocat est d'abord choisi pour sa capacité à comprendre une histoire personnelle : l'écoute comme critère fondamental.

CE QUI DISTINGUE CE DOMAINE

- **L'écoute et la compréhension remontent en 2e position** (3e au global), juste derrière l'expertise : divorce, séparation, garde d'enfants... le client attend que sa situation singulière, souvent douloureuse, soit entendue avant d'être traitée juridiquement.
- **Le sentiment de confiance gagne également une place (4e)** : la charge émotionnelle de ces affaires renforce le besoin d'une relation sécurisante dans la durée.
- En miroir, la clarté des explications (3e) et la stratégie de défense (5e) reculent légèrement par rapport au classement général : elles restent essentielles, mais viennent après la qualité du lien humain.
- Le reste de la hiérarchie est très proche de l'ensemble : c'est le domaine « archétype » de la relation client-avocat, puisqu'il pèse à lui seul plus d'un quart des affaires.

À RETENIR

En droit de la famille, l'expertise ouvre la porte, mais c'est **la qualité d'écoute qui emporte le choix**. Le registre attendu est celui de l'accompagnement humain autant que de la technique juridique.

Droit pénal

7 % des recours – l'un des domaines au sentiment d'urgence le plus fort (83 %)

Face à la gravité de l'enjeu, le client pénal « se remet entre les mains » de son avocat : la confiance devient le critère relationnel n°1.

CE QUI DISTINGUE CE DOMAINE

- **Le sentiment de confiance bondit en 3e position** (5e au global) : quand la liberté est en jeu, le client a besoin de croire en son défenseur, presque de s'en remettre à lui. La clarté de ses explications constitue un élément essentiel.
- **L'honnêteté et la transparence sont également plus haut dans la hiérarchie (5e)** : bénéficier d'une information sincère sur les perspectives de son dossier constitue une attente forte dans un contexte anxiogène.
- À l'inverse, la stratégie de défense recule en 6e position et l'écoute en 4e : l'attente se déplace de la concertation vers l'efficacité de la défense : la qualité de la défense prime sur une implication étroite dans la stratégie – même si celle-ci est bien sûr importante.
- La recommandation par une personne de confiance gagne une place (10e) : dans l'urgence (83 % se sentaient dans l'urgence d'agir), le bouche-à-oreille joue un puissant facteur de réassurance.

À RETENIR

Au pénal, le choix est **un acte de confiance** plus que de comparaison : le client délègue sa défense à celui qui lui inspire confiance et franchise, dans un contexte d'urgence marqué.

Droit Immobilier / Construction

18 % des recours – 2e domaine en volume, fort sentiment d'urgence (80 %)

Des dossiers techniques et souvent longs : le client attend un avocat qui prenne le temps de comprendre son dossier – et qui soit joignable en ligne.

CE QUI DISTINGUE CE DOMAINE

- **L'écoute et la compréhension passent en 2e position** (3e au global) : malfaçons, litiges de voisinage ou de copropriété... ces affaires reposent sur des situations factuelles complexes que le client a besoin d'exposer en détail.
- **Le sentiment de confiance** gagne une place (4e) : ces contentieux engagent souvent le patrimoine et s'inscrivent dans la durée.
- Signal discret mais intéressant : **la possibilité de contacter l'avocat en ligne remonte (14e, contre 16e au global)**, devant le contact téléphonique – une clientèle qui gère son dossier comme un projet, pièces et échanges écrits à l'appui.
- Pour le reste, la hiérarchie reste très conforme à l'ensemble : expertise en tête, tarifs en milieu de tableau, critères d'image en queue de classement.

À RETENIR

En immobilier, l'écoute est la porte d'entrée d'un dossier technique : le client choisit un avocat capable de s'approprier son affaire dans le détail, avec une appétence plus marquée pour les échanges écrits / en ligne.

Droit du travail

13 % des recours – 3e domaine en volume, sentiment d'urgence élevé (79 %)

Le salarié en litige cherche avant tout un allié : nulle part ailleurs la confiance ne monte aussi haut (2e critère, juste derrière l'expertise).

CE QUI DISTINGUE CE DOMAINE

- **Le sentiment de confiance atteint la 2e position** – sa meilleure place tous domaines confondus (5e au global) : face à un employeur perçu comme mieux armé, le client a besoin de sentir son avocat pleinement « de son côté ».
- L'écoute complète le podium (3e) : le litige professionnel touche à l'identité et au quotidien ; être cru et compris est une attente première.
- La pédagogie (4e) et la stratégie (6e) reculent en conséquence : elles comptent, mais viennent après cette relation d'alliance.
- **La bonne réputation de l'avocat gagne deux places (10e)** : dans un rapport de force perçu comme inégal, s'attacher un avocat « reconnu » est un élément de réassurance fort.

À RETENIR

*En droit du travail, le client ne choisit pas un prestataire mais **un allié** : la confiance et la réputation pèsent davantage qu'ailleurs, dans une logique de rééquilibrage du rapport de force avec l'employeur.*

Droit fiscal

2% des recours - Sentiment d'urgence le plus faible (67 %)

Une matière sensible où l'intégrité fait la différence : l'honnêteté et la transparence montent en 3e position, leur meilleur classement tous domaines confondus.

CE QUI DISTINGUE CE DOMAINE

Base d'analyse réduite : enseignements à considérer comme des tendances.

- **L'honnêteté et la transparence passent de la 6e à la 3e place** : sur un terrain qui touche à l'argent et à la conformité vis-à-vis de l'administration, le client veut un avocat irréprochable, qui ne lui fasse prendre aucun risque.
- L'écoute reste en 2e position : les situations fiscales sont singulières et souvent perçues comme mal comprises.
- **Le « feeling », la qualité humaine de l'échange, gagne deux places (8e)** tandis que le sentiment de confiance recule en 6e : le client fiscal semble jauger son avocat à l'échange, de manière plus rationnelle que dans les domaines à forte charge émotionnelle.
- Cohérent avec un sentiment d'urgence plus faible qu'ailleurs (67 %) : le choix est plus posé, plus comparatif – le contact téléphonique recule d'ailleurs nettement (17e).

À RETENIR

En fiscal, le client choisit une caution d'intégrité : un avocat honnête, transparent et de bon contact, sélectionné avec davantage de recul que dans les domaines d'urgence.

Droit des étrangers

2% des recours

Un profil de choix unique : le client attend un avocat combatif (4e critère), recommandé par son entourage, et l'aide juridictionnelle entre dans l'équation.

CE QUI DISTINGUE CE DOMAINE

Base d'analyse réduite : enseignements à considérer comme des tendances.

- **La combativité et la détermination montent en 4e position** (8e au global) – de loin leur meilleur classement : face à l'administration et à des procédures vécues comme un combat, le client veut un avocat qui se batte pour lui.
- **La recommandation par une personne de confiance monte en 9e position** (11e au global) : le bouche-à-oreille, également communautaire, est un canal de choix plus décisif qu'ailleurs.
- **L'aide juridictionnelle progresse nettement (14e, contre 17e au global)** et le niveau des tarifs recule paradoxalement (18e) : la question est moins le prix que l'accès même à la défense.
- La stratégie recule en 7e position : le client juge moins un plan qu'une posture – celle d'un défenseur engagé, dans un contexte d'urgence extrême (52 % de notes d'urgence maximales).

À RETENIR

En droit des étrangers, **l'avocat est avant tout recherché pour sa capacité à défendre avec détermination**. Recommandation de l'entourage et aide juridictionnelle complètent un modèle de choix spécifique, distinct de celui observé dans les autres domaines.

Droit commercial / des affaires

3% des recours

Une logique de partenariat : le client « entrepreneur » privilégie la relation de travail – écoute et confiance – sur la pédagogie.

CE QUI DISTINGUE CE DOMAINE

Base d'analyse réduite : enseignements à considérer comme des tendances

- **L'écoute (2e) et la confiance (3e) devancent la clarté des explications (4e)** : plus averti que la moyenne, ce client a moins besoin qu'on lui « traduise » le droit – il cherche un interlocuteur qui comprenne son activité et avec qui travailler en confiance.
- La stratégie recule en 6e position : elle se co-construit dans la relation plus qu'elle ne se juge a priori.
- Comme en immobilier, **le contact en ligne progresse (14e)** devant le téléphone : des usages professionnels, orientés vers l'écrit et l'efficacité.
- Un sentiment d'urgence parmi les plus modérés (70 %) : un choix plus réfléchi, dans une logique de sélection.

À RETENIR

En droit des affaires, ***l'avocat est choisi comme un partenaire de long terme*** : compréhension du contexte business et relation de confiance priment, avec des modes de contact plus digitaux.

Dommages corporels

6 % des recours – fort sentiment d'urgence (80 %)

Un objectif clair – obtenir réparation : la stratégie proposée par l'avocat monte sur le podium (3e), son meilleur classement tous domaines confondus.

CE QUI DISTINGUE CE DOMAINE

- **La stratégie de défense grimpe en 3e position** (4e au global, jusqu'à 6e ou 7e ailleurs) : victime d'un accident ou d'un préjudice, le client attend un plan concret et chiffré pour obtenir son indemnisation.
- **La clarté des explications se hisse en 2e position** : expertise médicale, procédures d'indemnisation... un parcours opaque que l'avocat doit savoir rendre lisible.
- **La bonne réputation** gagne deux places (10e) : sur un « marché » où les cabinets ayant un domaine d'intervention principal sont identifiés, la dimension réputationnelle rassure.

À RETENIR

En dommages corporels, **le choix de l'avocat est largement guidé par sa capacité perçue à obtenir une indemnisation juste** : stratégie claire, pédagogie du parcours d'indemnisation et réputation orientent la décision.

Droit public

2% des recours

Face à l'administration et à ses délais, la réactivité de l'avocat devient un critère distinctif (7e, contre 9e au global).

CE QUI DISTINGUE CE DOMAINE

Base d'analyse réduite : enseignements à considérer comme des tendances

- **La réactivité et la facilité de contact gagnent deux places (7e)** – leur meilleur classement : recours contentieux, délais impératifs... la capacité à réagir vite est ici une attente concrète, presque procédurale.
- L'écoute (2e) et la confiance (3e) complètent le podium : le justiciable, souvent isolé face à une administration, cherche à être compris et soutenu.
- La bonne réputation progresse (10e) tandis que la combativité recule (9e) : dans un contentieux très écrit et technique, la crédibilité l'emporte sur la posture offensive.
- Le reste de la hiérarchie demeure conforme à l'ensemble : expertise en tête, critères d'image en queue de classement.

À RETENIR

En droit public, **le choix combine soutien et rapidité** : un avocat crédible, à l'écoute, et surtout capable de réagir dans les délais du contentieux administratif.

Droit d'exécution

3 % des recours – le sentiment d'urgence le plus élevé de tous les domaines (89 %)

Un domaine procédural et sous pression : l'expérience concrète de l'avocat devient un critère majeur

CE QUI DISTINGUE CE DOMAINE

Base d'analyse réduite : enseignements à considérer comme des tendances.

- **Le niveau d'expérience fait un bond en 4e position** (7e au global) : saisies, recouvrement, expulsions... des procédures très codifiées où le client veut un praticien aguerri, qui « connaît la mécanique ».
- **La confiance** monte en 2e position : l'urgence extrême (89 % se sentaient dans l'urgence d'agir, record de l'étude) pousse à s'en remettre rapidement à un professionnel sûr.
- **La clarté des informations tarifaires progresse (11e, contre 13e au global)** : dans des affaires où l'argent est précisément l'enjeu, la transparence sur les honoraires est scrutée de plus près.
- À l'inverse, l'honnêteté perçue recule en 8e position et la pédagogie en 5e : le client privilégie l'efficacité procédurale sur la relation.

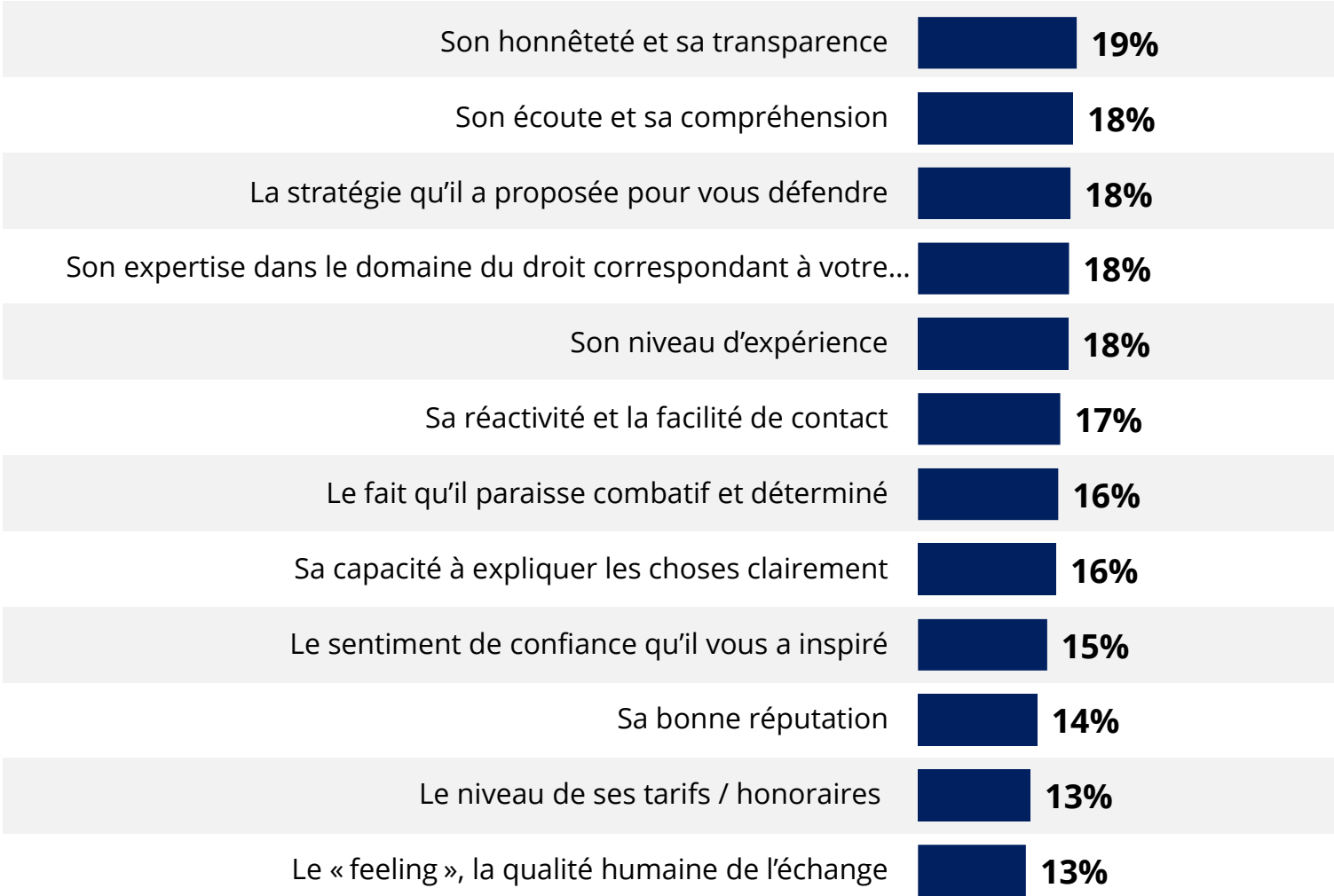
À RETENIR

En voies d'exécution, le choix se fait dans l'urgence et sur des critères d'efficacité : expérience éprouvée, confiance immédiate et transparence tarifaire. Le registre attendu est celui du technicien fiable, pas du « confident ».

La satisfaction générale des clients particuliers à l'égard de leur choix peut expliquer l'absence d'un ou plusieurs critères particuliers qui auraient mérité une plus grande attention.

Avec le recul, à quels critères pensez-vous que vous auriez dû accorder plus d'importance dans le choix de votre avocat ?

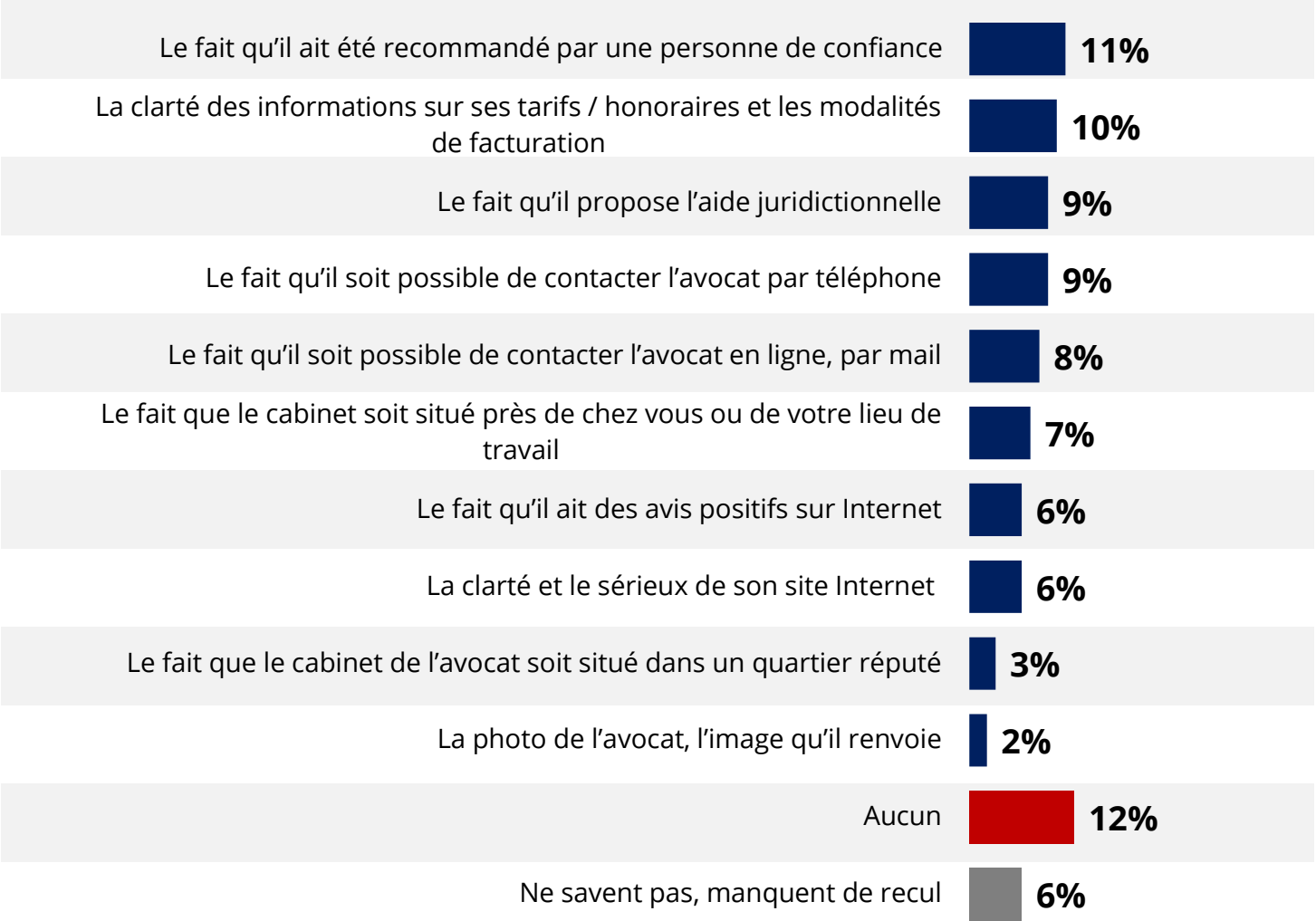
Base : ont déjà fait appel aux services d'un avocat dans les trois dernières années (2000 personnes) – Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%



La satisfaction générale des clients particuliers à l'égard de leur choix peut expliquer l'absence d'un ou plusieurs critères particuliers qui auraient mérité une plus grande attention.

Avec le recul, à quels critères pensez-vous que vous auriez dû accorder plus d'importance dans le choix de votre avocat ?

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

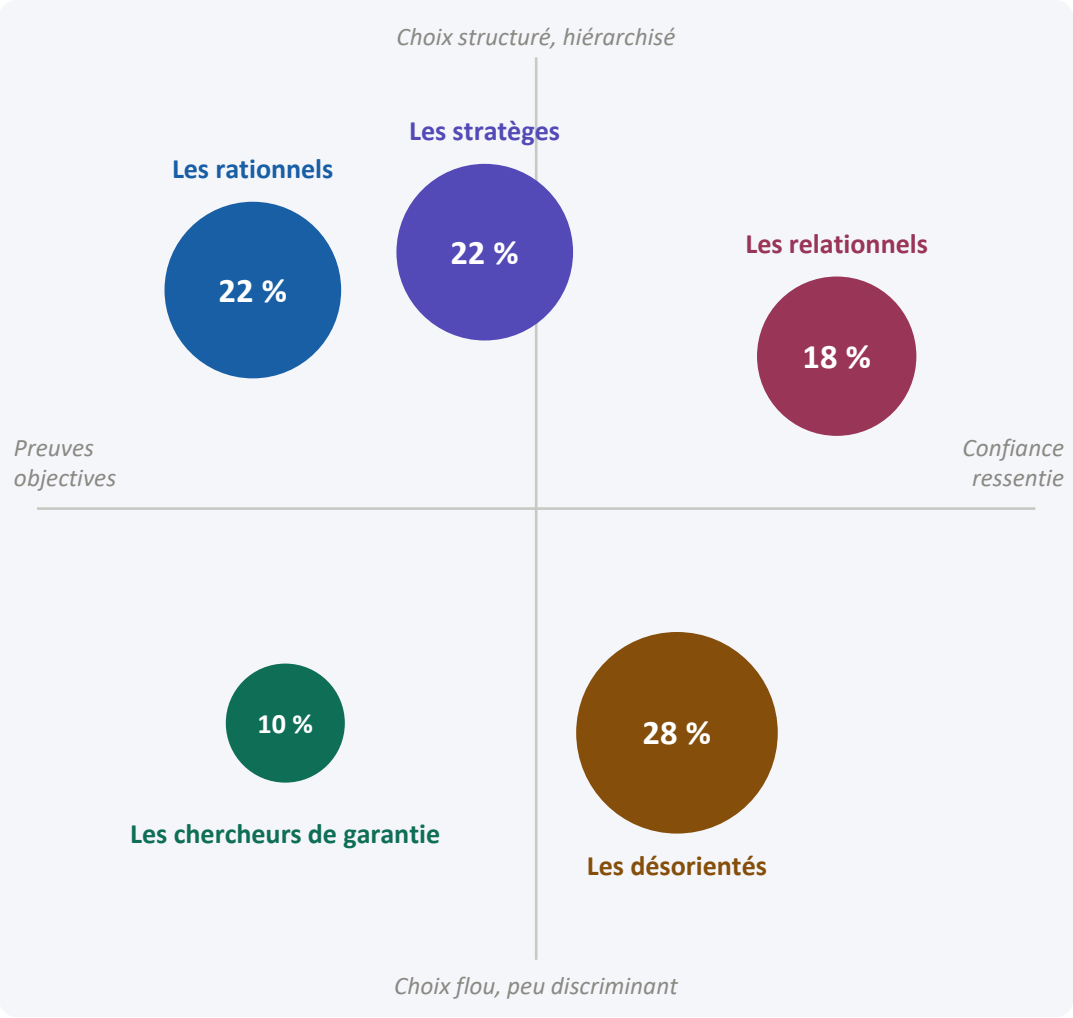


6

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

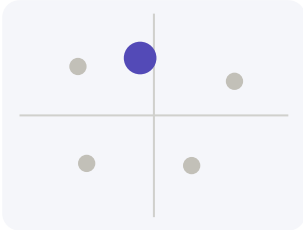
Ils comparent tout et accumulent les preuves de fiabilité — mais regrettent leurs critères après coup

10 %

Les stratégies

22 %

de l'échantillon
n = 430



Ce qui les distingue. Les stratèges savent d'emblée ce qu'ils veulent : le recours à l'avocat s'impose immédiatement, la recherche cible un avocat expert du domaine du droit concerné et s'arrête le plus souvent au premier profil pertinent. Leur grille de choix est la plus hiérarchisée des cinq familles — expertise, stratégie de défense et combativité écrasent tous les critères périphériques (tarifs, image, localisation). Déterminés à défendre leurs droits, ils affichent au final la satisfaction la plus élevée et le moins de regrets sur leurs critères de choix.

Profil sociodémographique

Femmes	53 % vs 48 %
50 ans et plus	48 % vs 38 %
Retraités	21 % vs 16 %
Bac ou supérieur	80 % = ens.
Agglo < 20 000 habitants	38 % vs 33 %

Un profil plus féminin et plus senior que la moyenne

Profil juridique

Dossiers familiaux	29 % vs 27 %
Avocat jugé nécessaire d'emblée	71 % vs 57 %
Recherche d'un expert du domaine du droit concerné	77 % vs 68 %
Sans préférence femme / homme	70 % vs 62 %
Un seul avocat sélectionné	77 % vs 63 %

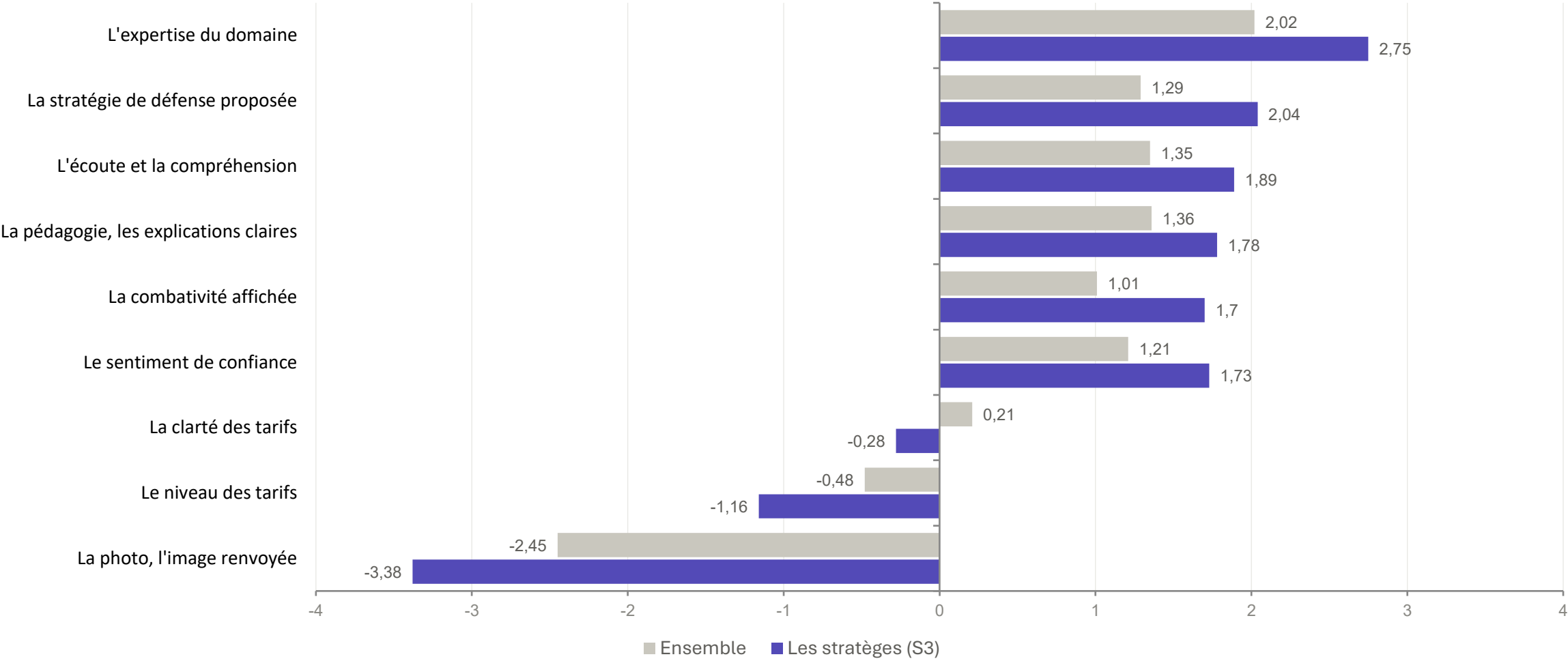
Un besoin évident, une cible claire, une recherche courte : le choix est quasi immédiat.

Rapport émotionnel au problème

Déterminé(e) à défendre ses droits	50 % vs 41 %
État d'esprit positif (au global)	76 % vs 71 %
Perdu(e) face aux démarches	15 % vs 18 %

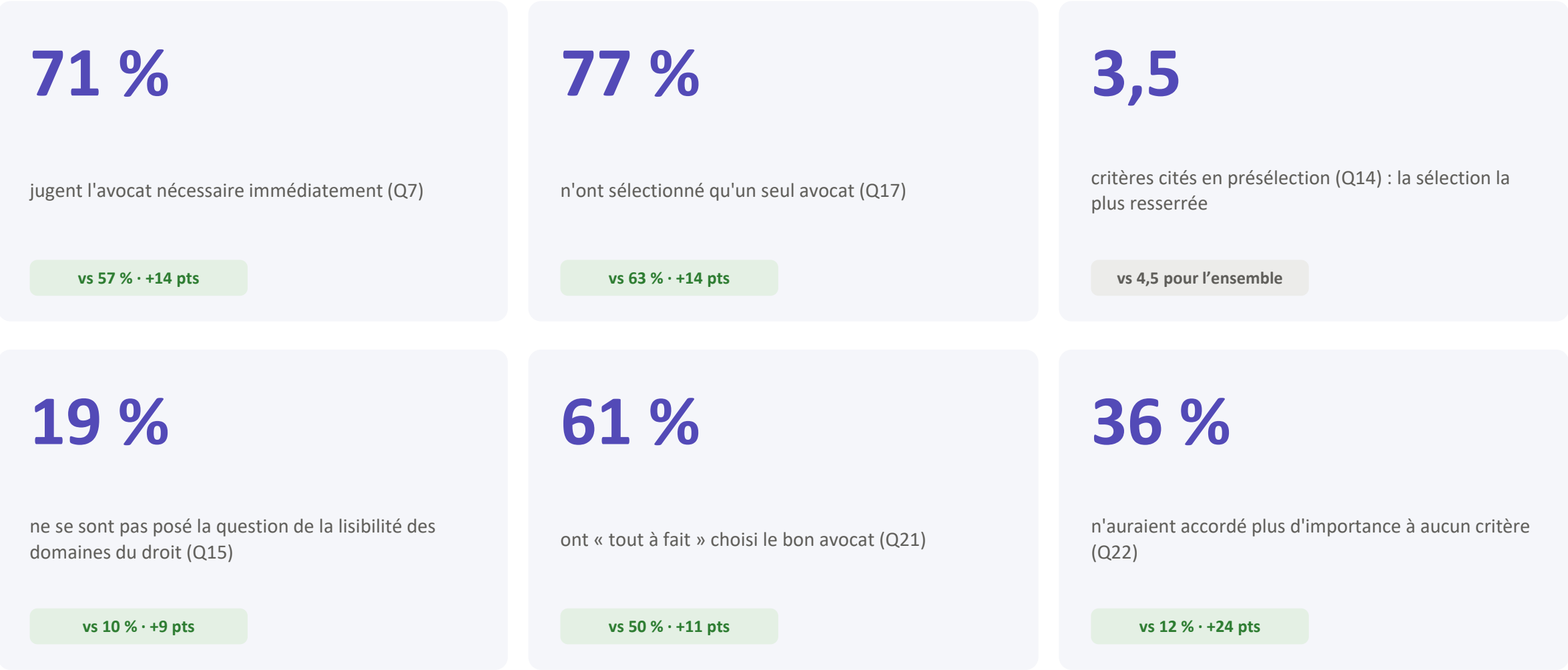
L'écart le plus marquant de la Q5 : la détermination (+9 pts), signature émotionnelle de la famille — ni perdus, ni résignés.

Plus le score est élevé, plus le critère a compté dans le choix (sélection d'items)



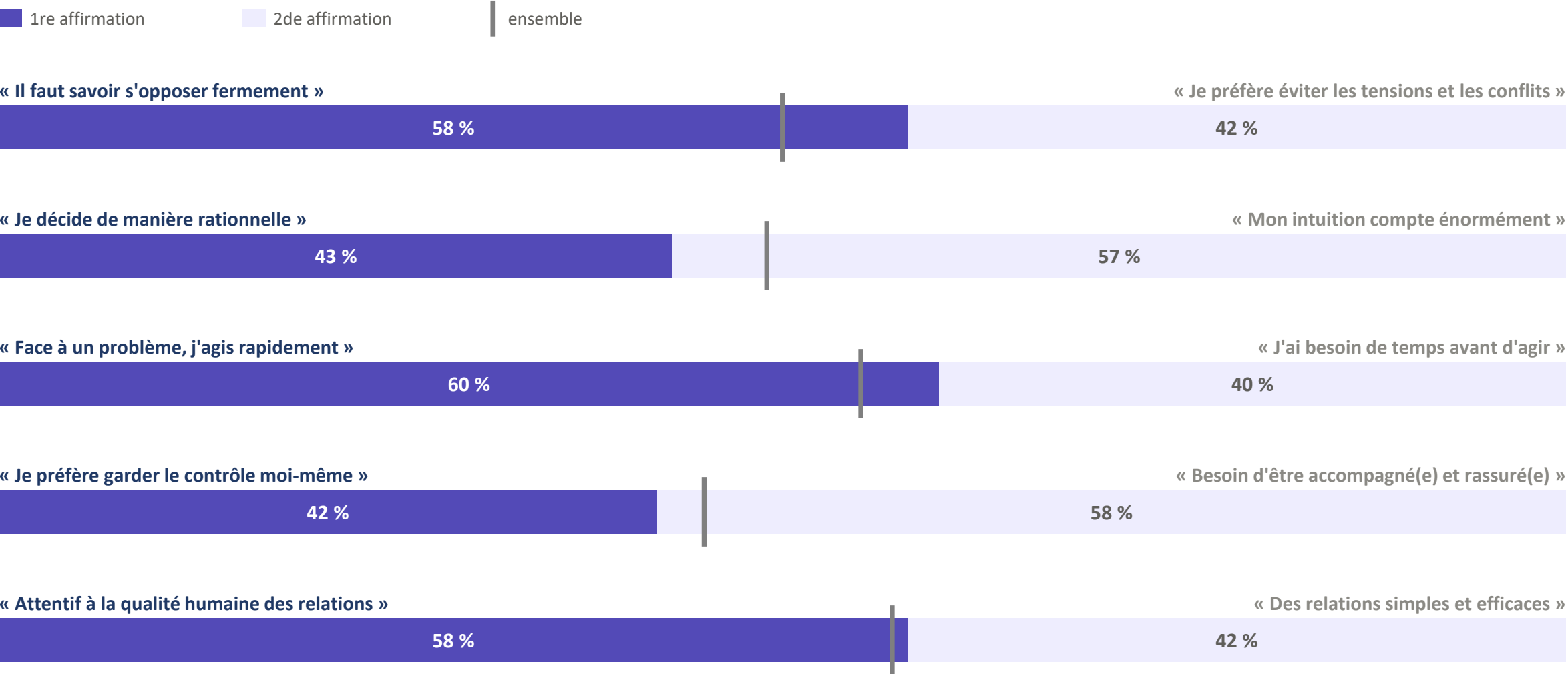
Lecture : la hiérarchie des stratégies est la plus contrastée des cinq familles — le fond (expertise, stratégie, combativité : jusqu'à +0,75 pt vs ensemble) domine, tandis que les critères tarifaires basculent en territoire négatif (clarté des tarifs : -0,28 vs +0,21).

Indicateurs ayant servi à construire la typologie — écarts par rapport à l'ensemble



Le fil rouge : un choix rapide, assumé et vérifié par l'expérience — la famille cumule décision immédiate, présélection courte et satisfaction record.

Affirmations illustratives : répartition entre les deux affirmations de chaque bloc, classées de l'écart le plus marqué au plus faible vs ensemble

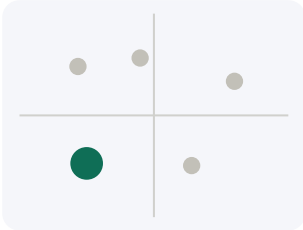


Lecture : trois traits font la différence — la rapidité d'action (+5 pts), la fermeté dans la défense de ses intérêts (+8 pts) et le poids de l'intuition (+6 pts sur la seconde affirmation du bloc E). Les stratégies décident vite, s'appuient sur leur ressenti et ne craignent pas la confrontation. Le trait vertical marque la position de l'ensemble sur la première affirmation.

Les chercheurs de garantie

10 %

de l'échantillon
n = 206



Ce qui les distingue. Les chercheurs de garantie abordent leur problème avec un besoin d'avocat évident (71 % de recours immédiat) mais sans grille de lecture arrêtée : ils mobilisent le plus grand nombre de critères en présélection et comparent le plus grand nombre de profils. Réputation, avis, expérience, clarté des honoraires : ils accumulent les preuves de fiabilité — mais le « feeling » ne pèse rien dans leur choix. Plus jeunes et plus populaires que la moyenne, satisfaits sur le moment, ils sont pourtant la famille qui exprime le plus de regrets a posteriori, notamment sur l'honnêteté et la réputation.

Profil sociodémographique

Hommes	55 % vs 52 %
50 ans et plus	23% vs 38%
35 – 49 ans	46 % vs 34 %
Ouvriers	23 % vs 13 %
CSP-	41 % vs 29 %
Pas d'études supérieures	51 % vs 46 %
Revenus < 1 500 €	19 % vs 14 %
100 000 habitants et plus	63 % vs 58 %

Le profil le plus jeune-actif et le plus populaire des cinq familles.

Profil juridique

Avocat jugé nécessaire d'emblée	71 % vs 57 %
Plusieurs avocats sélectionnés	48 % vs 37 %
Recherche d'un généraliste	28 % vs 23 %
Péférence femme / homme	51 % vs 38 %

Un besoin évident mais une recherche longue : ils comparent avant de s'engager.

Rapport émotionnel au problème

Entouré(e), soutenu(e) par les proches	26 % vs 18 %
Serein(e) sur les démarches	19 % vs 10 %
Confiant(e) sur l'issue	23 % vs 17 %
État d'esprit négatif (au global)	63 % vs 71 %
En colère	19 % vs 27 %
Perdu(e)	10 % vs 18 %

La famille la plus sereine au départ : bien entourée, confiante — et moins portée par la détermination combative.

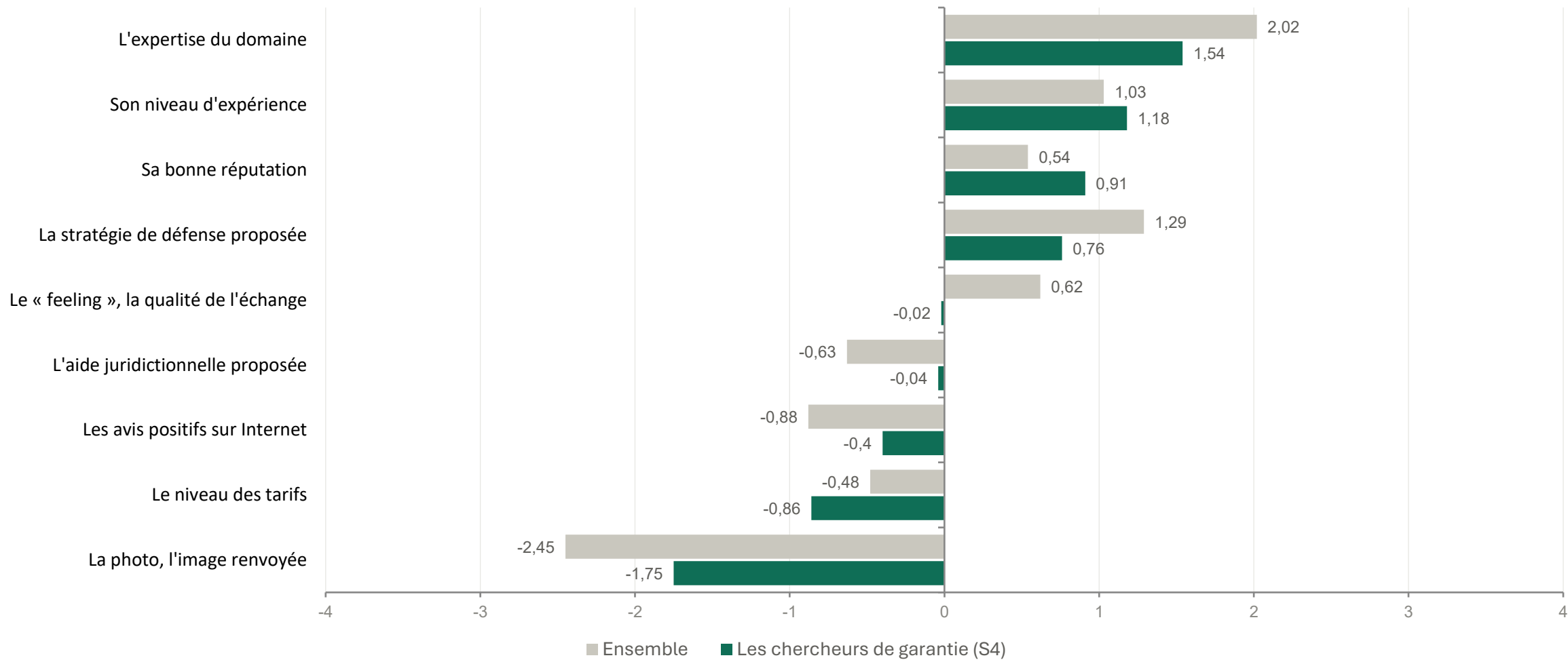
Les chercheurs de garantie

Ce qui pèse dans le choix final de l'avocat

Les chercheurs de garantie

10 % de l'échantillon · n = 206

Plus le score est élevé, plus le critère a compté dans le choix (sélection d'items)



Lecture : la réputation est le seul critère nettement survalorisé (+0,37 pt) tandis que le « feeling » disparaît (-0,02 vs +0,62) : les chercheurs de garantie se fient aux preuves sociales, pas au ressenti. L'aide juridictionnelle et les avis en ligne sont aussi bien moins rejetés que dans l'ensemble.

Indicateurs ayant servi à construire la typologie — écarts par rapport à l'ensemble

71 %

jugent l'avocat nécessaire immédiatement (Q7)

vs 57 % · +14 pts

565 %

de critères cités en présélection (Q14) : la sélection la plus large

vs 449 % · +116 pts

48 %

ont retenu plusieurs avocats (Q17)

vs 37 % · +11 pts

48 %

auraient dû accorder plus d'importance à l'honnêteté (Q22)

vs 19 % · +29 pts

41 %

auraient dû accorder plus d'importance à la réputation (Q22)

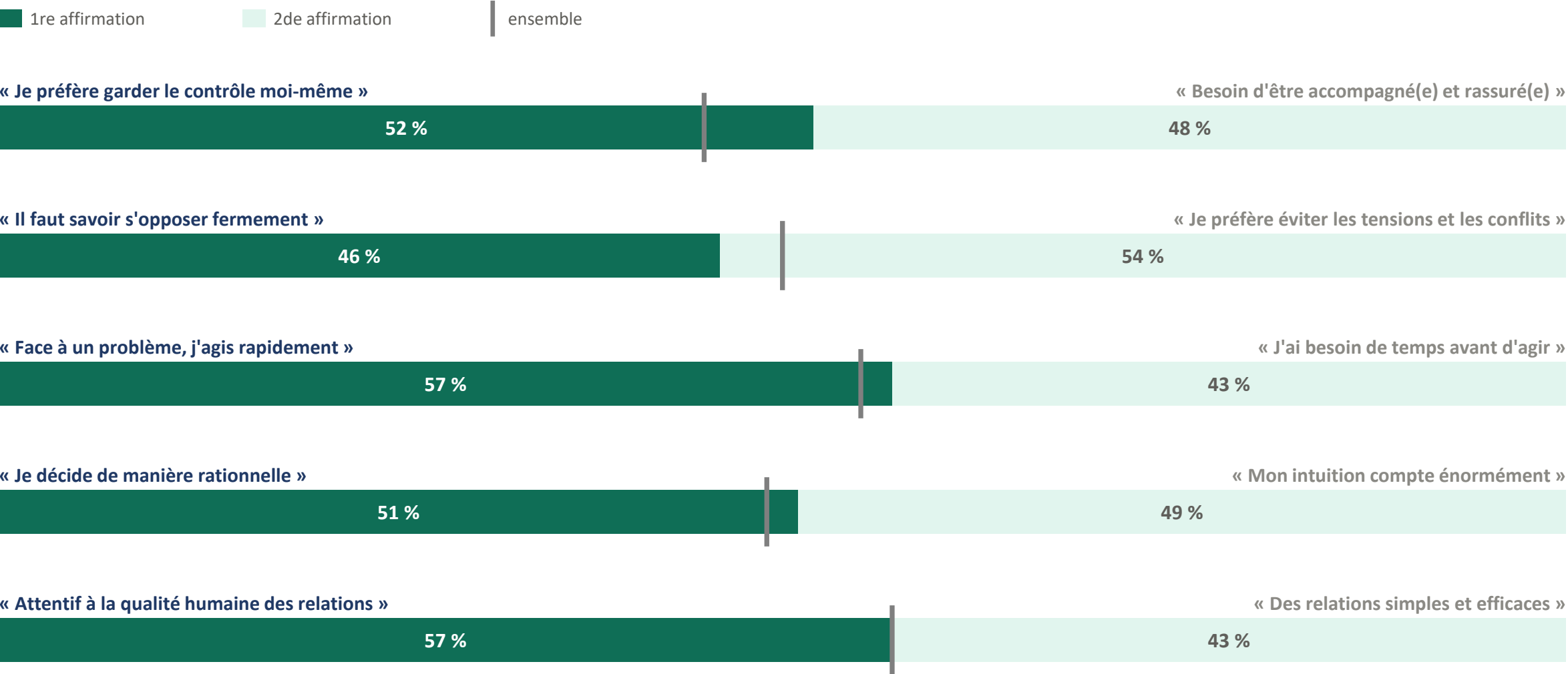
vs 14 % · +27 pts

0 %

ne citent « aucun critère » à revoir a posteriori (Q22)

vs 12 % · -12 pts

Affirmations illustratives : répartition entre les deux affirmations de chaque bloc, classées de l'écart le plus marqué au plus faible vs ensemble



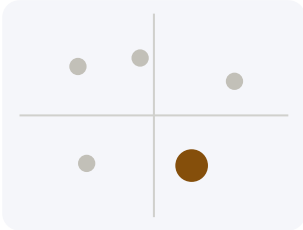
Lecture : le trait dominant est le besoin de garder le contrôle soi-même (+7 pts), en cohérence avec une approche rationnelle et une préférence pour éviter les conflits (-4 pts sur la fermeté) — un tempérament de vérificateur prudent plutôt que de combattant. Le trait vertical marque la position de l'ensemble sur la première affirmation.

Source : Institut Viavoice — Base : 2 000 clients d'avocats · Famille S4 (données redressées)

Les désorientés

28 %

de l'échantillon
n = 556



Ce qui les distingue. Les désorientés forment la première famille en poids. Leur choix est le moins discriminant des cinq : aucune hiérarchie nette de critères — l'expertise elle-même tombe à la moitié de son score moyen —, la plus grande difficulté à comprendre les domaines d'intervention des avocats et la comparaison la plus étendue de profils. Seule famille à valoriser les critères pratiques (contact téléphonique, proximité), plus jeune et plus masculine que la moyenne, elle navigue sans boussole dans l'offre — et affiche in fine la satisfaction la plus faible.

Profil sociodémographique

Hommes	55 % vs 52 %
Moins de 35 ans	34 % vs 27 %
Revenus < 3 000€ / mois	58 % vs 51 %
Sans diplôme	25 % vs 20 %

Plus jeune, plus masculine et un peu moins diplômée que la moyenne ; plus urbaine.

Profil juridique

Dossiers pénaux	10 % vs 7 %
Dossiers familiaux	23 % vs 27 %
Plusieurs avocats sélectionnés	50 % vs 37 %
Recherche d'un généraliste	29 % vs 23 %
Préférence femme ou homme	54 % vs 38 %

Plus de généralistes, plus de préférences de genre, plus de comparaison.

Rapport émotionnel au problème

Seul(e) face à la situation	19 % vs 15 %
Déterminé(e) à défendre ses droits	31 % vs 41 %
Stressé(e)	29 % vs 33 %
Perdu(e) face aux démarches	12 % vs 18 %

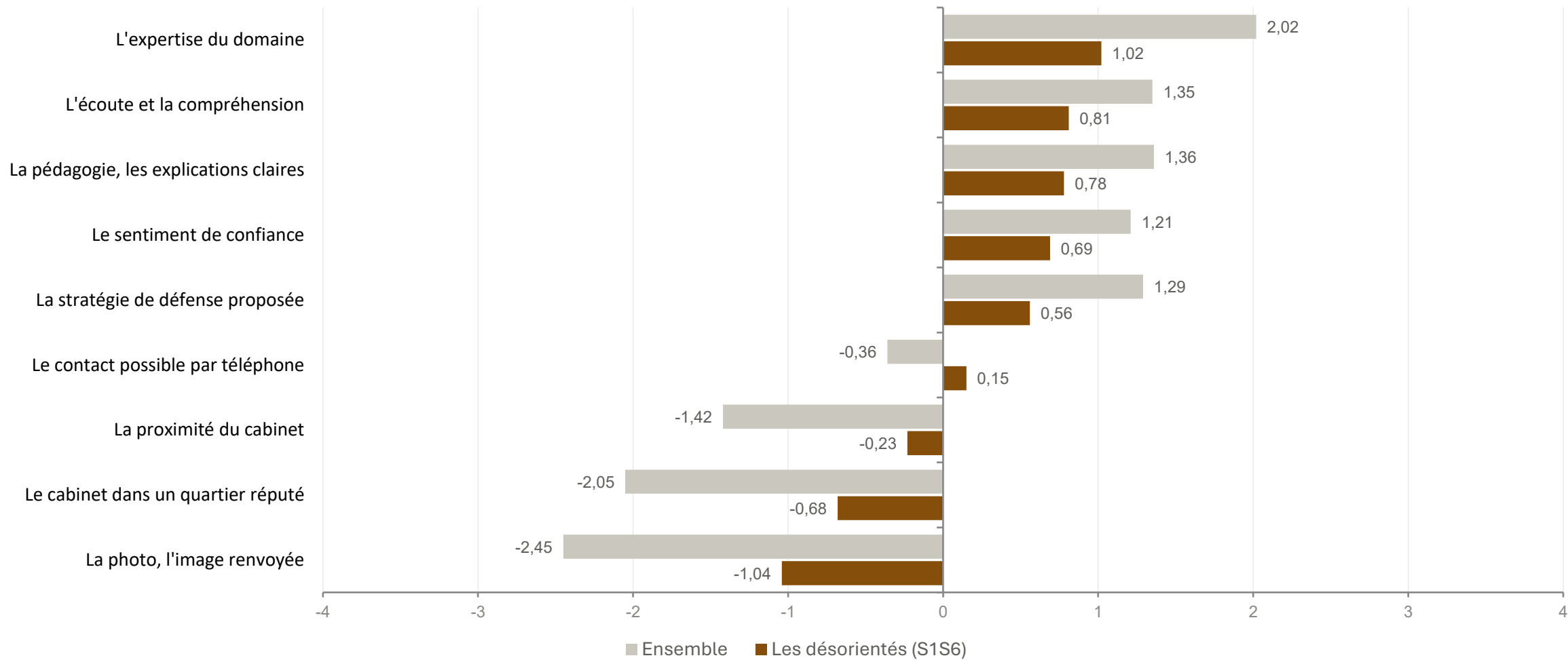
Une signature émotionnelle en creux : nettement moins de détermination (-10 pts), davantage de solitude face au problème.

Les désorientés

Ce qui pèse dans le choix final de l'avocat

Les désorientés
28 % de l'échantillon · n = 556

Plus le score est élevé, plus le critère a compté dans le choix (sélection d'items)



Lecture : aucun critère ne se détache — l'expertise elle-même tombe à 1,02 (vs 2,02). Seule famille où le contact téléphonique bascule en positif, avec les rejets les plus faibles des critères pratiques et d'image : le signe d'un choix peu discriminant.

Indicateurs ayant servi à construire la typologie — écarts par rapport à l'ensemble

39 %

ont trouvé difficile de comprendre les domaines d'intervention des avocats (Q15)

vs 34 % · +5 pts

2,2

avocats retenus en moyenne à l'issue de la recherche (Q17)

vs 1,7 · record

50 %

ont comparé plusieurs avocats (Q17)

vs 37 % · +13 pts

41 %

seulement ont « tout à fait » choisi le bon avocat (Q21)

vs 50 % · -9 pts

10 %

estiment ne pas avoir choisi le bon avocat (Q21)

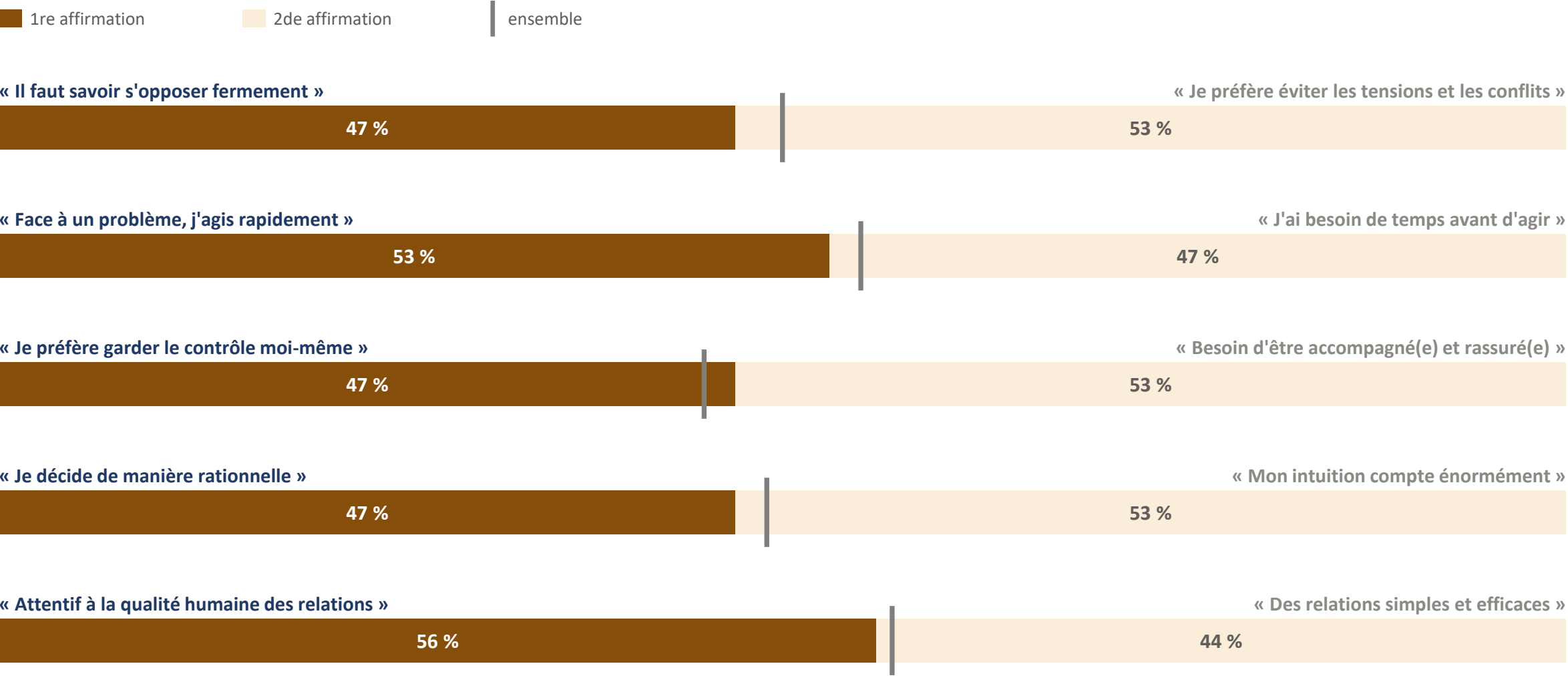
vs 7 % · +3 pts

4 %

seulement ne citent « aucun critère » à revoir (Q22)

vs 12 % · -8 pts

Affirmations illustratives : répartition entre les deux affirmations de chaque bloc, classées de l'écart le plus marqué au plus faible vs ensemble

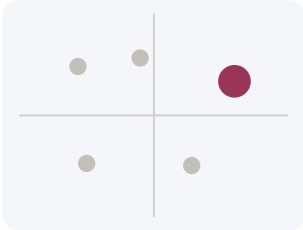


Lecture : aucun trait ne se détache nettement : la famille reste proche de l'ensemble sur les cinq blocs, avec un léger penchant pour la prise de temps, l'évitement des conflits et l'intuition — une personnalité aussi peu tranchée que leur grille de choix. Le trait vertical marque la position de l'ensemble sur la première affirmation.

Les relationnels

18 %

de l'échantillon
n = 368



Ce qui les distingue. Les relationnels choisissent leur avocat comme on accorde sa confiance à une personne : la recommandation d'un proche, l'honnêteté ressentie, le sentiment de confiance et le « feeling » forment le cœur de leur grille — avec le poids relatif de l'expertise le plus faible des cinq familles. Plutôt masculine, cette famille s'appuie sur son entourage dès la présélection, se montre plus démunie que la moyenne face au problème juridique et regrette surtout, avec le recul, de ne pas avoir écouté davantage la recommandation et la qualité humaine de l'échange.

Profil sociodémographique

Hommes	59 % vs 52 %
Revenus 3 000 – 4 999 €	37 % vs 32 %

La famille la plus masculine des cinq ; un profil sociodémographique par ailleurs proche de la moyenne.

Profil juridique

Dossiers familiaux	32 % vs 27 %
Avocat jugé nécessaire d'emblée	55 % vs 57 %
Présélection par recommandation	51 % vs 37 %
Un seul avocat sélectionné	67 % vs 63 %

Un parcours classique en apparence — mais guidé dès l'amont par le bouche-à-oreille.

Rapport émotionnel au problème

Démoralisé(e)	20 % vs 16 %
Perdu(e) face aux démarches	26 % vs 18 %
Combatif(ve)	27 % vs 23 %
Seul(e) face à la situation	9 % vs 15 %
État d'esprit négatif (au global)	74 % vs 71 %

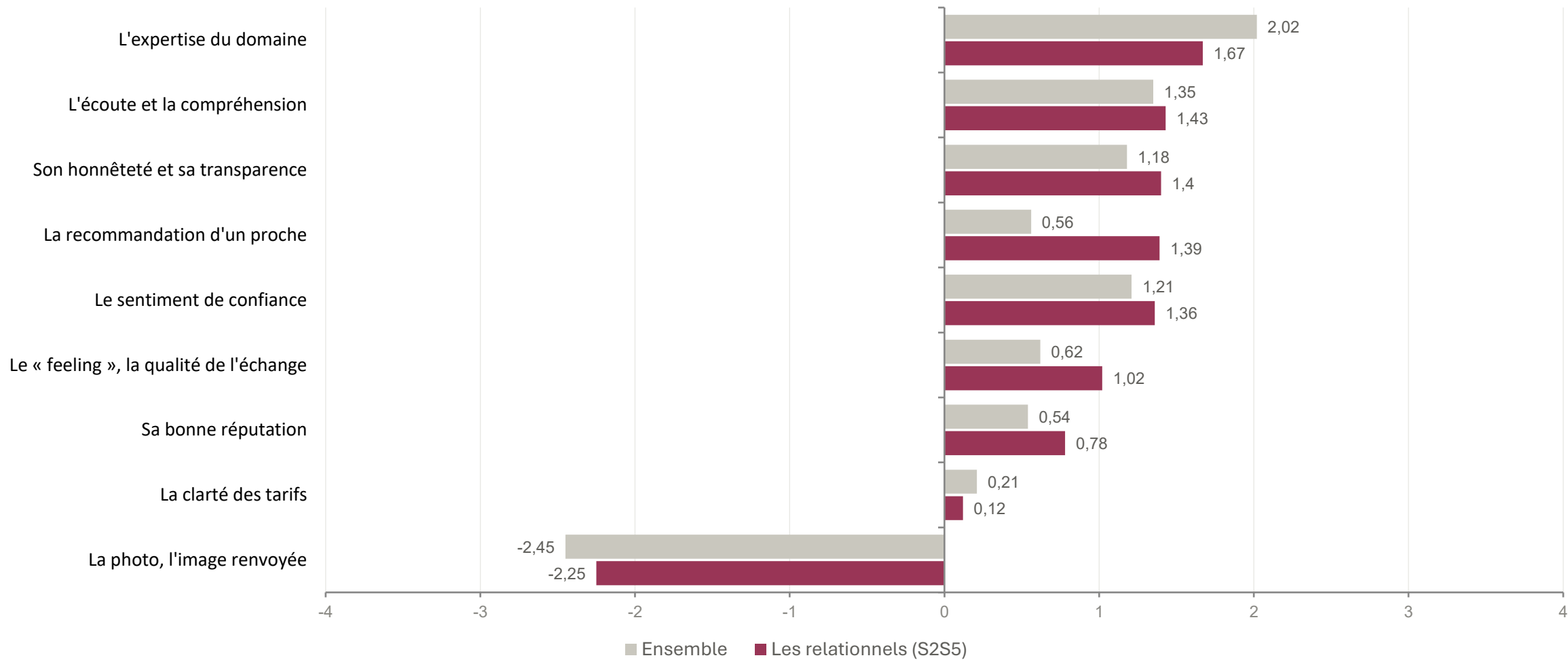
Plus démunis que la moyenne face au problème (+8 pts de « perdus ») : la confiance en un tiers devient la boussole du choix.

Les relationnels

Ce qui pèse dans le choix final de l'avocat

Les relationnels
18 % de l'échantillon · n = 368

Plus le score est élevé, plus le critère a compté dans le choix (sélection d'items)



Lecture : la recommandation d'un proche fait un bond (+0,83 pt), suivie du « feeling » (+0,40) et de l'honnêteté : la grille est relationnelle. L'expertise reste en tête mais avec le poids relatif le plus faible des cinq familles (1,67 vs 2,02).

Indicateurs ayant servi à construire la typologie — écarts par rapport à l'ensemble

51 %

ont présélectionné sur la recommandation d'une personne de confiance (Q14)

vs 37 % · +14 pts

48 %

ont présélectionné sur l'expérience de l'avocat (Q14)

vs 41 % · +7 pts

67 %

n'ont sélectionné qu'un seul avocat (Q17)

vs 63 % · +4 pts

92 %

estiment avoir choisi le bon avocat (Q21)

vs 89 % · +3 pts

31 %

auraient dû pondérer davantage la recommandation (Q22)

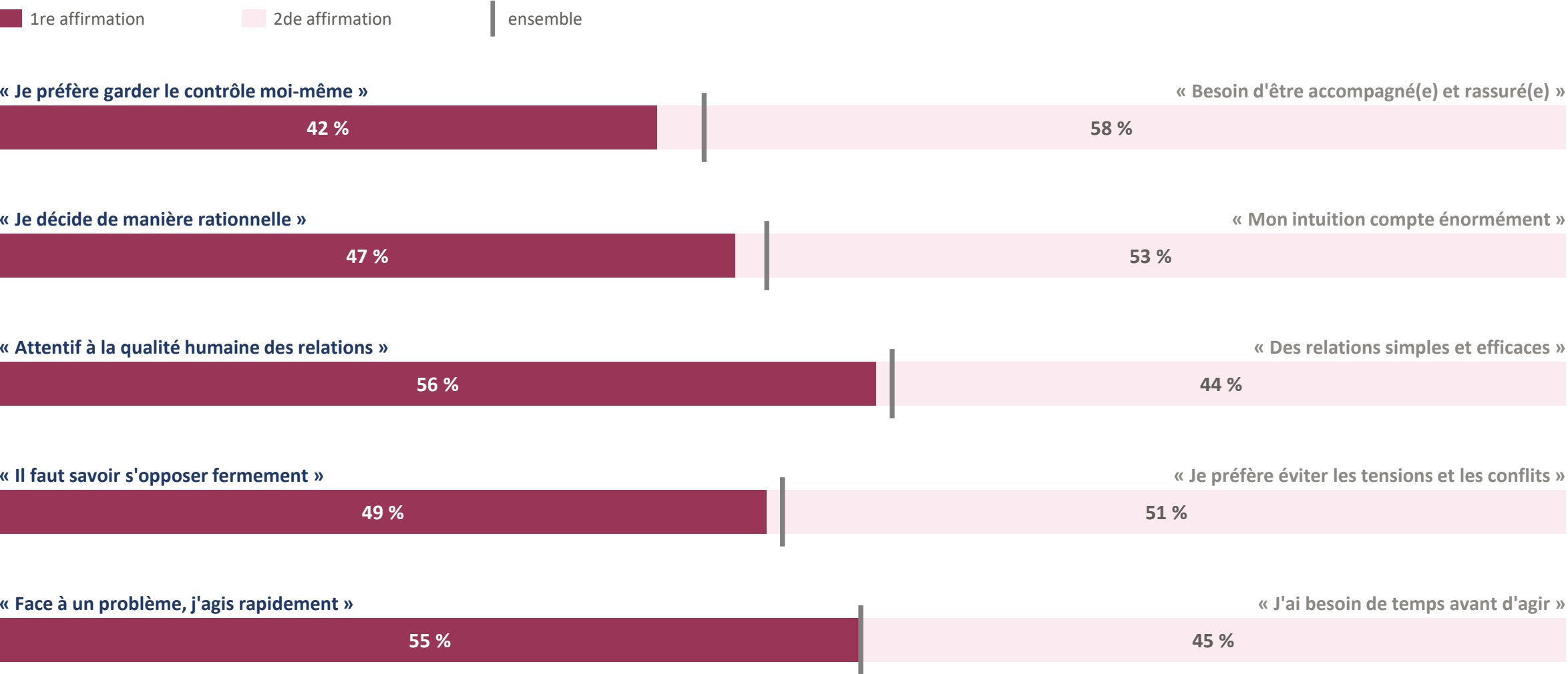
vs 11 % · +20 pts

27 %

auraient dû pondérer davantage le « feeling » (Q22)

vs 13 % · +14 pts

Affirmations illustratives : répartition entre les deux affirmations de chaque bloc, classées de l'écart le plus marqué au plus faible vs ensemble

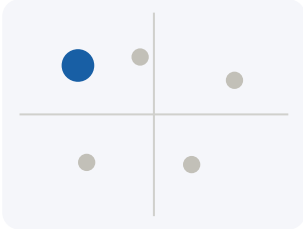


Lecture : le besoin d'être accompagné et rassuré (+3 pts sur la seconde affirmation du bloc D) et le poids de l'intuition (+2 pts) dominent légèrement : des décideurs du ressenti, en cohérence avec une grille de choix fondée sur la confiance et le lien. Le trait vertical marque la position de l'ensemble sur la première affirmation.

Les rationnels

22 %

de l'échantillon
n = 440



Ce qui les distingue. Les rationnels prennent le temps de la réflexion : près de deux sur trois ne recourent pas immédiatement à l'avocat. Leur grille de choix est exigeante et objective — l'expertise domine tout (record des cinq familles), suivie de la pédagogie et de la stratégie, avec une attention singulière à la clarté des tarifs et un rejet des critères d'image. Famille la plus diplômée, la plus rationnelle dans sa manière de décider et la plus indifférente au genre de l'avocat, elle attend un professionnel compétent et transparent, y compris sur l'argent.

Profil sociodémographique

Femmes	53 % vs 48 %
50 ans et plus	50 % vs 38 %
CSP+	50 % vs 46 %
Revenus > 3 000 €	52 % vs 47 %
Bac+2 ou supérieur	64 % vs 54 %
100 000 habitants et plus	63 % vs 58 %

La famille la plus diplômée et parmi les plus aisées ; plus senior que la moyenne.

Profil juridique

Dossiers immobilier/construction	23 % vs 18 %
Avocat jugé nécessaire d'emblée	38 % vs 57 %
Nécessaire après réflexion	48 % vs 36 %
Autres solutions essayées d'abord	14 % vs 7 %
Recherche d'un généraliste	19 % vs 23 %
Sans préférence femme / homme	79 % vs 62 %

Le recours le plus réfléchi des cinq familles : l'avocat n'est jamais un réflexe, toujours une décision.

Rapport émotionnel au problème

Déterminé(e) à défendre ses droits	50 % vs 41 %
État d'esprit négatif (au global)	77 % vs 71 %
Inquiet(e)	32 % vs 29 %
Entouré(e)	13 % vs 18 %
Perdu(e) face aux démarches	23 % vs 18 %

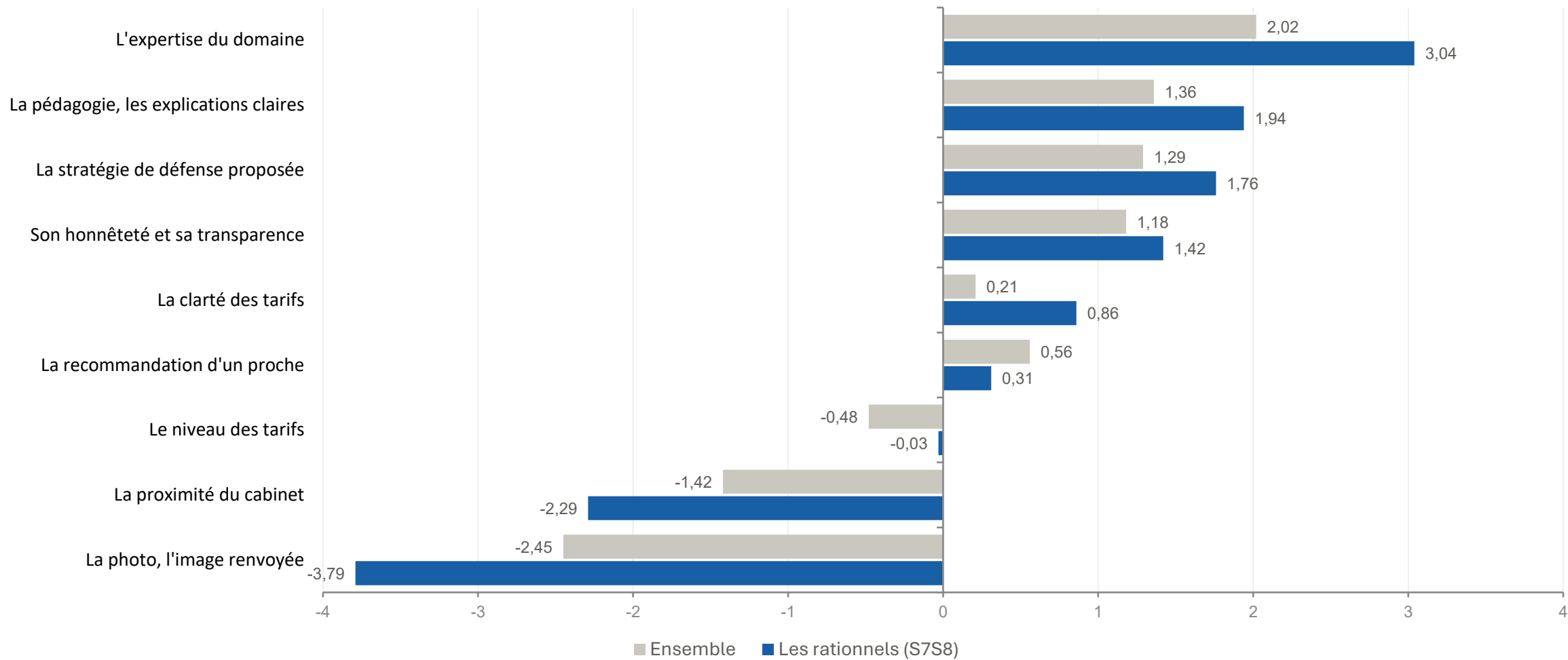
Une détermination forte (+9 pts) teintée d'inquiétude : le problème pèse, la réponse se construit méthodiquement.

Les rationnels

Ce qui pèse dans le choix final de l'avocat

Les rationnels
22 % de l'échantillon · n = 440

Plus le score est élevé, plus le critère a compté dans le choix (sélection d'items)



Lecture : l'expertise atteint son record absolu (3,04) et la clarté des tarifs devient un vrai critère de choix (+0,86 vs +0,21) ; à l'inverse, la recommandation passe sous la moyenne et les critères d'image subissent les rejets les plus massifs des cinq familles.

Indicateurs ayant servi à construire la typologie — écarts par rapport à l'ensemble

62 %

n'ont pas recouru immédiatement à l'avocat (Q7)

vs 43 % · +19 pts

14 %

ont d'abord essayé d'autres solutions (Q7)

vs 7 % · +7 pts

51 %

ont présélectionné sur le domaine d'intervention de l'avocat (Q14)

vs 43 % · +8 pts

38 %

ont trouvé difficile de comprendre les domaines d'intervention des avocats (Q15)

vs 34 % · +4 pts

47 %

ont « tout à fait » choisi le bon avocat (Q21)

vs 50 % · -3 pts

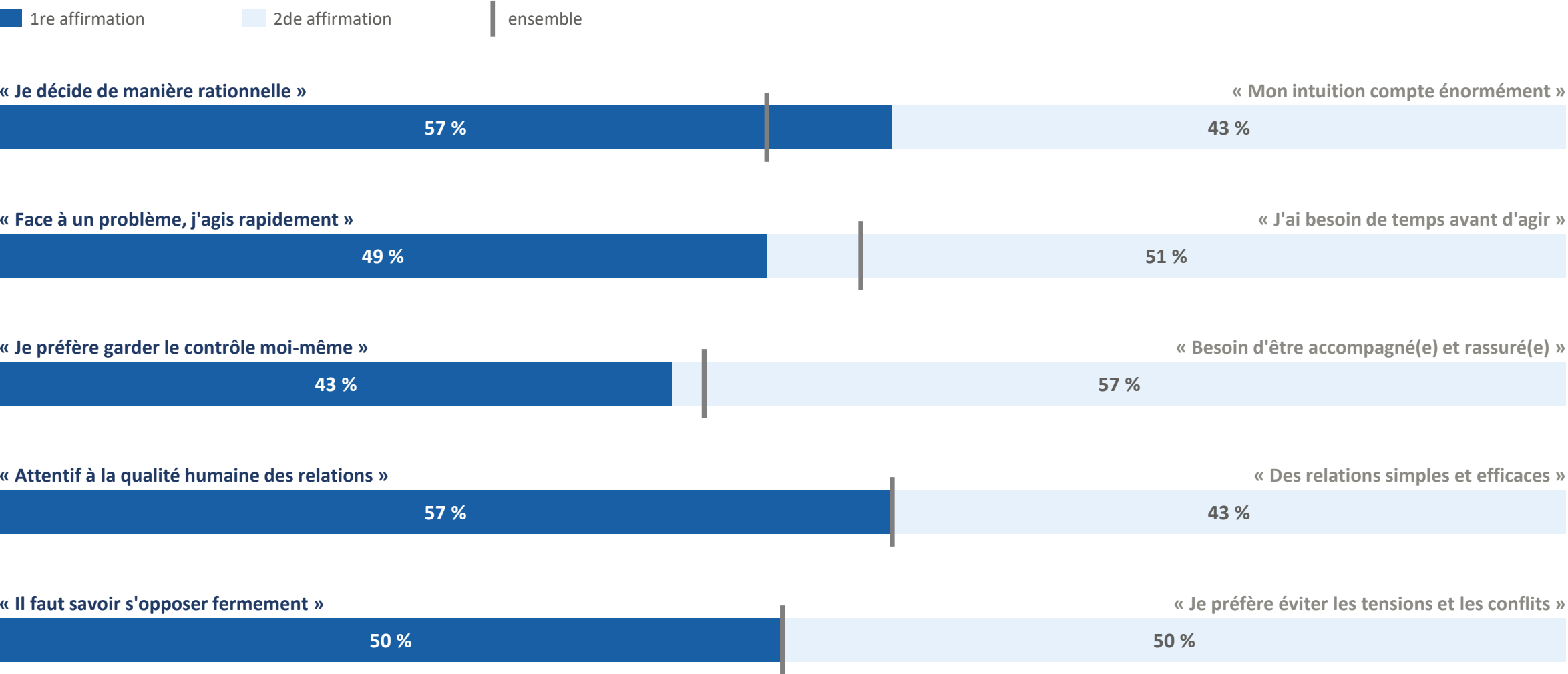
35 %

auraient dû pondérer davantage l'expertise (Q22)

vs 18 % · +17 pts

Le fil rouge : la compétence comme obsession — jusque dans les regrets, qui portent sur l'expertise et le niveau des tarifs (26 %, vs 13 %).

Affirmations illustratives : répartition entre les deux affirmations de chaque bloc, classées de l'écart le plus marqué au plus faible vs ensemble



Lecture : deux marqueurs forts — la décision rationnelle (+8 pts) et le besoin de temps avant d'agir (+6 pts sur la seconde affirmation du bloc A). Les rationnels réfléchissent, pèsent, puis décident : leur mode de choix de l'avocat en est le décalque exact. Le trait vertical marque la position de l'ensemble sur la première affirmation.

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

ANNEXES

Voici la composition des sous-totaux de domaines du droit

1. Famille (Droit de la famille et des personnes / Droit des successions / Patrimoine / Droit international de la famille)	La succession
	Les relations conjugales ou familiales (divorce etc...), des violences domestiques
2. Pénal (Droit pénal / Droit pénal des affaires)	Une infraction
3. Immobilier / Construction (Droit immobilier / Droit de la construction / Copropriété / Voisinage / Baux d'habitation / Baux commerciaux)	L'achat ou la vente d'un bien immobilier, des litiges de construction ou d'habitation
	La relation propriétaire / locataire
	Les relations de voisinage
4. Commercial / Affaires (Droit commercial, des affaires et de la concurrence / Droit des sociétés, fusions-acquisitions /Droit de la propriété intellectuelle /Droit bancaire et boursier / Droit de la concurrence / Droit des technologies et de l'information / Droit des transports / Droit international des affaires /Procédures collectives)	Les droits et obligations du consommateur
5. Travail / Protection sociale (Droit du travail /Droit de la sécurité sociale et de la protection sociale)	Le droit du travail / Votre travail
	La retraite
	Les prestations sociales
6. Voies d'exécution (Voies d'exécution / Droit des garanties / Sûretés / Saisies immobilières)	Les dettes ou créances avec des tiers et des contrats
7. Fiscal (Droit fiscal / Droit douanier)	Les conseils en matière fiscale
8. Etrangers (Droit des étrangers / Droit de la nationalité / Droit de l'immigration et de l'asile / Droit de l'homme et des libertés fondamentales)	Les dommages corporels
9. Dommages Corporels (Droit du dommage corporel)	Les visas, droits de séjour, asiles, nationalités
10. Public (Droit public / Droit de l'urbanisme / Droit de l'environnement / Libertés publiques et libertés fondamentales /Fonction publique / Droit électoral / Droit constitutionnel)	Les difficultés avec une collectivité ou personne de droit public ou l'Etat
11. Civil / Procédure civile (Procédures civiles / Droit des contrats / Procédures d'appel)	Les contrats et abonnements à des services (Internet, téléphone, ...)
12. Autres (Droit des assurances / Droit de la santé /Droit rural / Droit de l'arbitrage / Droit du sport / Droit des mineur / Fiducie /Droit routier / Droit de la presse & médias / Crédit conso / surendettement / Protection des données personnelles / Conformité / Compliance / Hospitalisations sous contraintes / Droit international / Droit disciplinaire)	Les crédits bancaires en cours
	La gestion de vos données personnelles sur Internet
	Les sinistres et assurances



**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 :

