

L'intelligence artificielle et la profession d'avocat

Enquête auprès des clients particuliers

Mai 2025

Viavoice

9 rue Huysmans, 75 006 Paris.

+ 33 (0)1 40 54 13 90

www.institut-viavoice.com

Clotilde Combe, Thomas Genty, Elise Cathala, Margot Hoché, Elsa Fundenberger

Sommaire

1. Les clients d'avocats sont **plus connaisseurs et plus utilisateurs de l'IAG** que la moyenne des Français p.6
2. L'utilisation de l'IAG à des fins juridiques : **une pratique déjà bien amorcée** chez les clients p.19
3. La majorité des clients apparaît **confiante dans les usages juridiques de l'IAG** et en perçoit **les bénéfices pour les justiciables** p.33
4. La majorité des clients particuliers voit aussi l'IAG comme **un levier permettant aux avocats de gagner en efficacité** p.43
5. L'attente **d'une transparence des avocats** sur l'utilisation de l'IAG et **d'un engagement de respect des données personnelles** p.52
6. La perception **d'une probable baisse de la tarification** des avocats sous l'effet de l'IAG p.57
7. L'expertise des avocats perçue comme essentielle, mais **une concurrence directe de l'IAG** sur certains actes et sur certains types de dossiers p.60

Note technique

VOLET QUANTITATIF

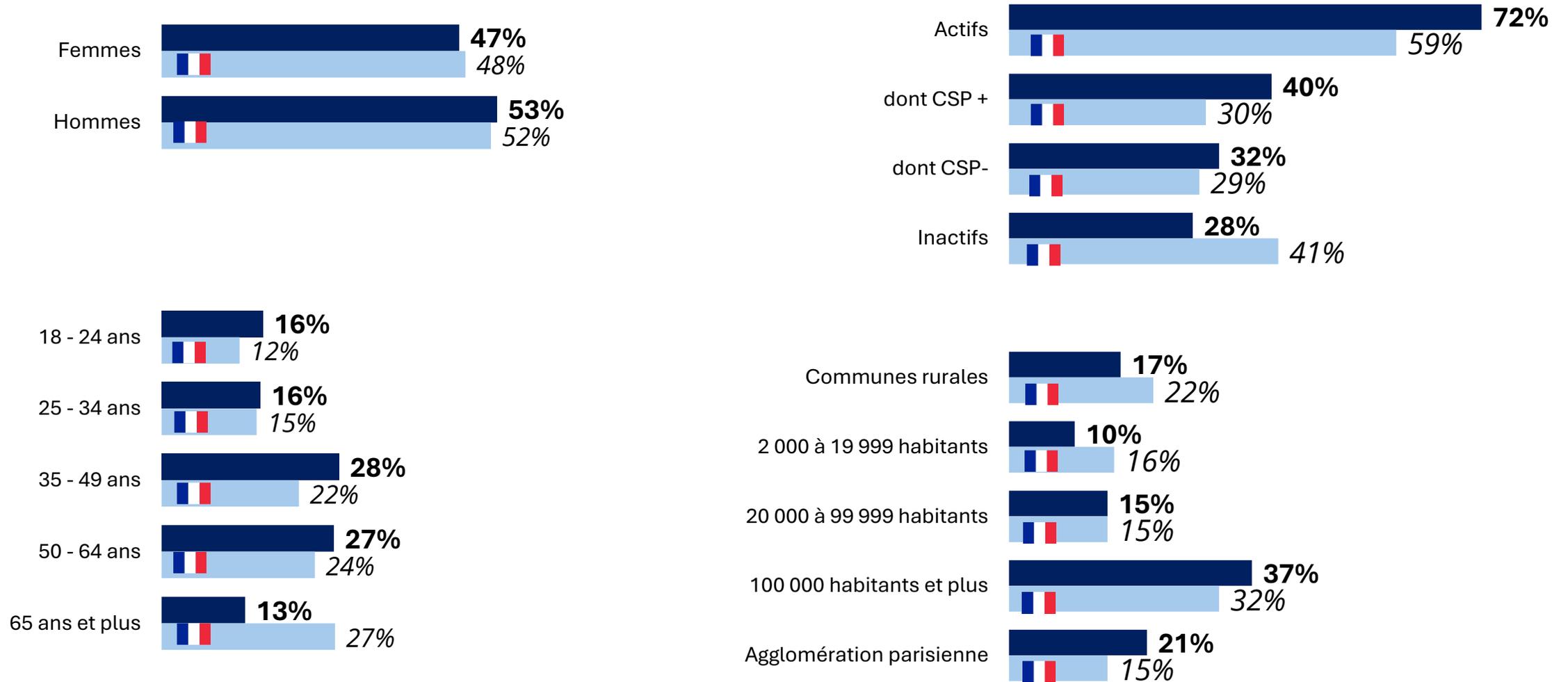
VOLET QUALITATIF

Publics interrogés	<p>Enquête quantitative réalisée en ligne auprès des échantillons suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• Echantillon national représentatif de 1000 Français âgés de 18 ans et plus• Echantillon de 1000 clients d'avocats au cours des 5 dernières années <p><i>Représentativité des échantillons assurée par la méthode des quotas appliquée aux critères suivants : sexe, âge, CSP, région et catégorie d'agglomération (statistiques INSEE)</i></p>	<p>Enquête qualitative par entretiens et focus-groupes :</p> <ul style="list-style-type: none">➤ 19 entretiens auprès de particuliers utilisant l'IA dans un cadre juridique (« IA-actifs sur le juridique »)• 8 Particuliers clients d'avocat ayant déjà personnellement utilisé l'IA pour s'informer ou réaliser certaines tâches dans le cadre de leur problème juridique ou litige, pour lequel ils avaient par ailleurs un avocat• 8 Particuliers non-clients d'avocat ayant déjà personnellement utilisé l'IA pour chercher de l'information ou pour résoudre par eux-mêmes des problèmes juridiques• 3 entretiens avec des clients et non clients d'avocat ayant déjà utilisé l'IA dans un cadre juridique résidant dans les DROM <p>➤ 3 focus groupes en présentiel auprès de clients d'avocat ayant utilisé l'IA dans un cadre juridique ou professionnel</p> <ul style="list-style-type: none">• 1 focus-groupe à Paris - 30 à 49 ans• 1 focus groupe à Paris - 50 ans et plus• 1 focus groupe à Lille - 30 ans et plus
Mode de recueil	Questionnaire en ligne	Entretiens et focus groupes
Dates de terrain	Du 13 au 24 mars 2025	Du 31 mars au 22 avril

Structure de l'échantillon clients d'avocats

Un échantillon de clients plus jeune, actif et urbain que la moyenne nationale

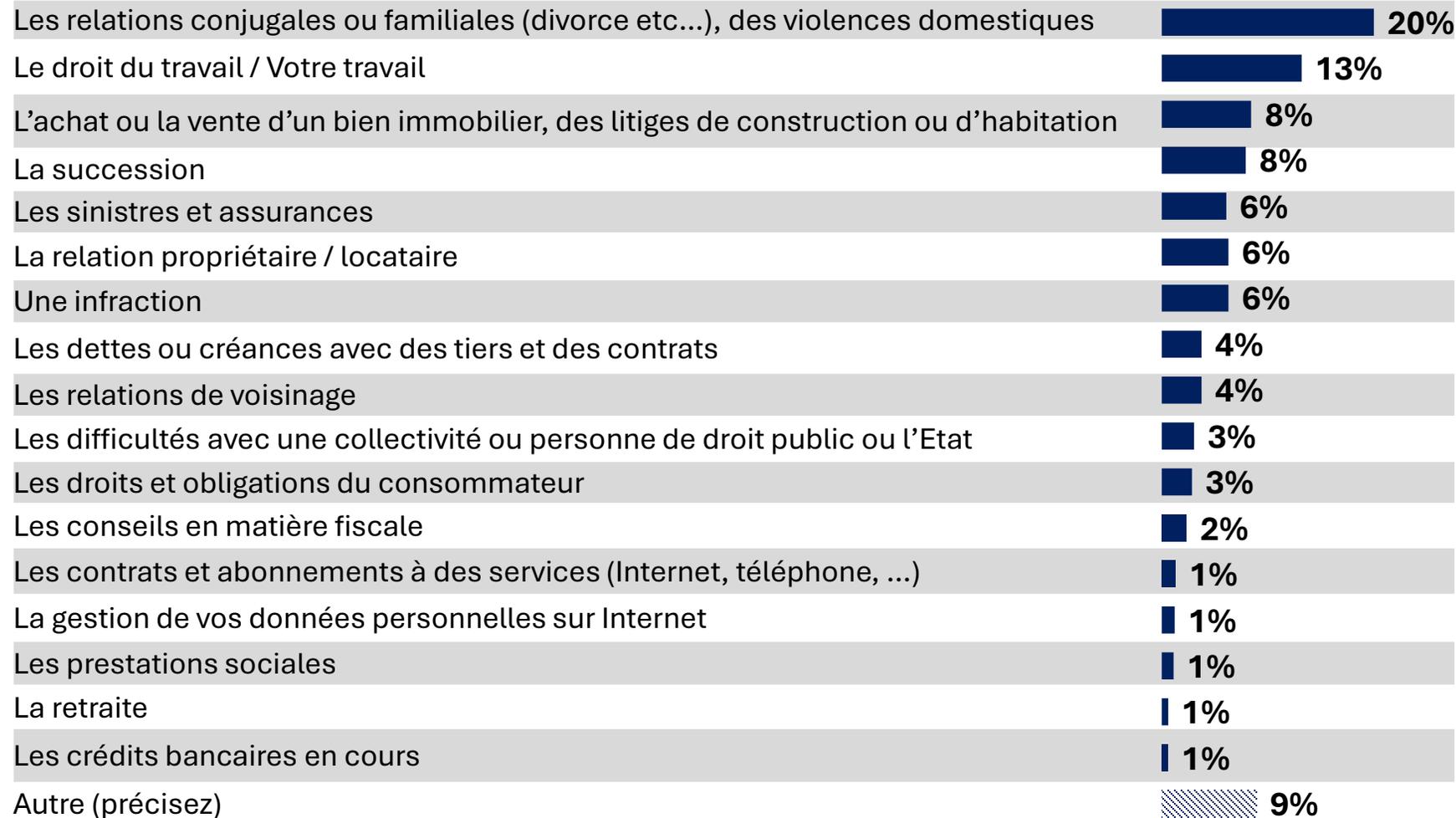
■ Échantillon clients d'avocats (1000 personnes)
■ Échantillon national représentatif (1000 Français)



Structure de l'échantillon clients d'avocats

Des domaines concernés très variés, avec une dominante sur le droit de la famille et le droit du travail

Clients d'avocats
Base : 1000 personnes



Ne se prononce pas : 3%

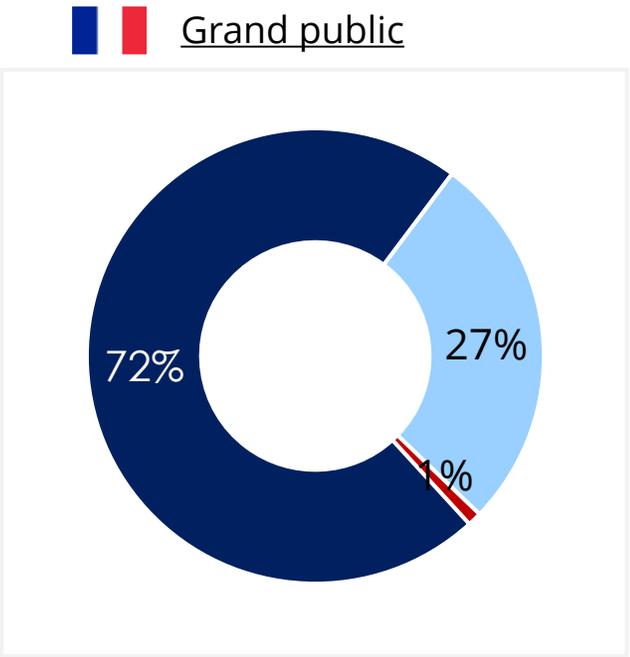
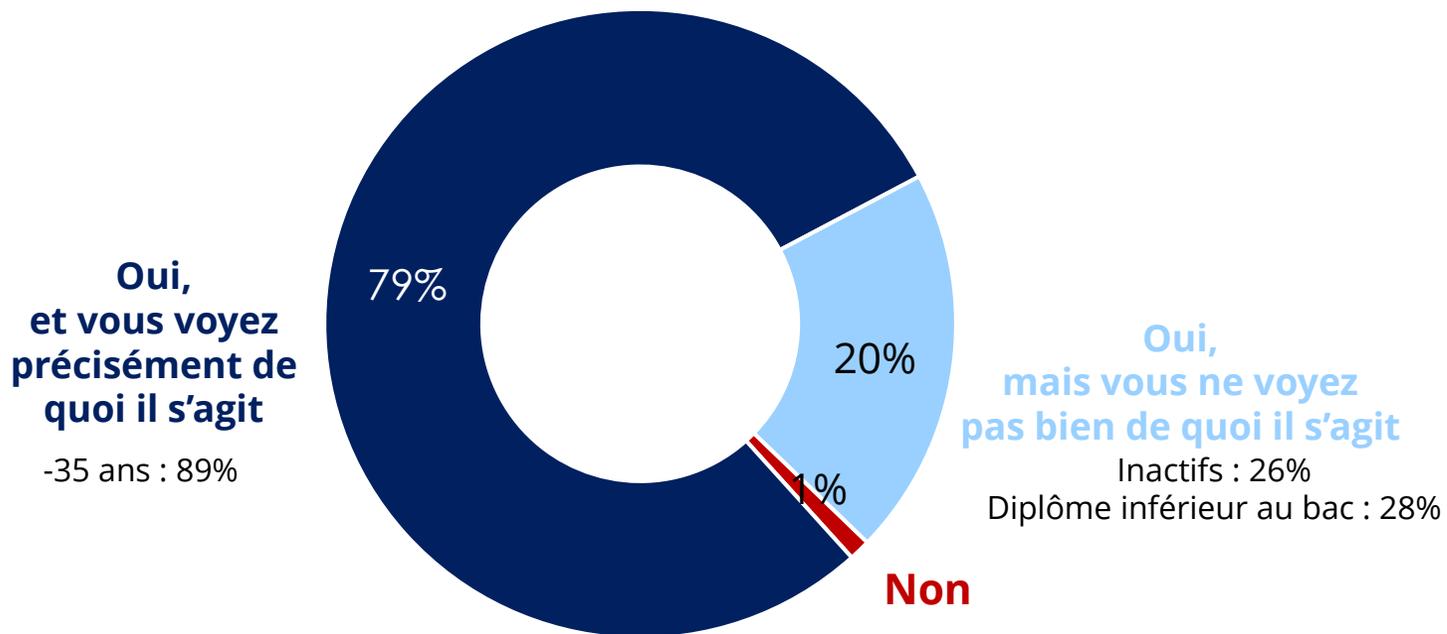
1.

Les clients d'avocats sont plus connaisseurs et plus utilisateurs de l'IA que la moyenne des Français

Les clients d'avocats connaissent mieux l'IA que la moyenne des Français (+7 pts)

Avez-vous déjà entendu parler de l'Intelligence Artificielle (IA) ?

Base : 1000 clients d'avocats



*Précision faite aux répondants « non » : « L'intelligence artificielle (IA) est un ensemble de technologies qui permettent à des machines, comme des ordinateurs, d'imiter certaines capacités humaines, comme apprendre, comprendre du langage, reconnaître des images ou encore prendre des décisions »

L'intelligence artificielle générative : une innovation perçue comme radicalement nouvelle

Pour toutes les personnes interrogées – utilisateurs d'IA – l'intelligence artificielle générative est perçue comme un outil radicalement nouveau et en constante évolution.

- L'IA générative avance à une vitesse telle que ses progressions se mesurent en mois et non en années : les usages se sont multipliés au cours de l'année écoulée ; certains participants observent des progrès fulgurants sur les 6 derniers mois et anticipent des améliorations encore plus importantes dans les prochains mois.
- Le terme « générative » n'a pas eu le temps d'émerger, mais les participants distinguent finalement l'IAG d'autres formes d'IA, plus « anciennes » : reconnaissance vocale, robotisation...

L'IA générative s'impose pour tous comme une révolution qui marque un tournant irréversible : il y aura clairement un « avant » et un « après » IA générative.

Souvent comparée à l'arrivée d'Internet, son impact est cependant perçu comme encore plus profond que celui des précédentes révolutions technologiques. Pour la première fois, aucun secteur ne semble épargné : l'IAG ne se contente pas de bouleverser des emplois peu qualifiés, comme ce fut le cas lors des grandes mutations industrielles, mais impacte désormais des métiers qualifiés (de la « matière grise »).



*« Au début c'était un peu bateau, maintenant c'est plus précis. »
(Femme, 26 ans, non cliente)*

« La difficulté c'est que ça évolue constamment et en fait, voilà, presque il faudrait se former tous les 6 mois, parce que il y a des évolutions constamment, c'est ça la difficulté pour maîtriser l'outil parce qu'il est sans cesse mouvant. » (Groupe Paris, 30-49 ans)

« Je suis tombé sur une fausse pub qui était vraiment bluffante, entièrement faite en AI, et c'est là où j'ai compris qu'en fait, ça va beaucoup plus vite. » (Homme, 51 ans, client)

« C'est comme Internet à ses débuts... dans 20 ans, tout le monde s'en servira. » (Homme, 36 ans, non client)

Un outil qui fascine

Les perceptions de l'IA générative sont globalement très positives. Les participants interrogés sont fascinés par la puissance de l'outil, capable de performances impressionnantes sur plusieurs plans :

- **La créativité** : les participants évoquent fréquemment les outils de génération d'images et soulignent leur capacité à produire des contenus visuels originaux et variés.
- **La rapidité** : ils s'émerveillent de la vitesse à laquelle l'IAG accomplit des tâches complexes, notamment en matière de synthèse.
- **L'adaptabilité** : ils constatent que l'IA sait personnaliser ses réponses en fonction de leurs demandes spécifiques, et ne se contente pas de livrer des contenus génériques.

Plus généralement c'est surtout **un sentiment d'émerveillement qui prédomine face à des capacités perçues comme proches de l'humain** (ou qui l'imitent très bien).



« C'est assez hallucinant, moi j'ai halluciné. Jusqu'à présent, je voyais ça de loin. Quand j'ai commencé à m'intéresser aux trucs, je me suis rendue compte autour de moi, c'était waouh ! » (Femme, 52 ans, cliente)

« Il va plus vite. Et en fait, il se base sur plein de données. Donc, il a une réponse peut-être plus étayée et plus rapide. En fait, on est sur un moteur. On sent que derrière, il y a plusieurs moteurs qui travaillent. Et on a la réponse concise. tout ce qu'il allait piocher partout. Et du coup, gain de temps, et on a l'impression d'avoir une info un peu plus construite parce qu'on a eu un espèce de comparateur. Alors, je ne sais pas si vraiment il compare sur des sites ou autre, mais c'est l'impression que j'en ai. » (Femme, 33 ans, cliente)

« Avant oui, ça se voyait que c'était généré par AI, mais la dernière version de Chat GPT ressemble de plus en plus à ce que pourrait faire un humain, et tu peux faire en sorte que ça ressemble pas à l'IA. » (Groupe Paris, 30-49 ans)

Des inquiétudes également perceptibles

Si l'inquiétude passe au second plan dans le discours des participants, elle n'en est pas moins présente. Elle s'exprime notamment **sur les conséquences que l'IAG pourrait avoir sur l'avenir des métiers**, mais aussi, plus globalement, sur **la place de l'humain** dans un monde de machines.

Les participants redoutent un remplacement des compétences humaines et en particulier des fonctions intellectuelles. Ils évoquent spontanément plusieurs secteurs qu'ils sentent menacés :

- **Les métiers de la création** (cinéma, arts visuels, publicité, design), ce qui est à relier avec la forte médiatisation autour des impacts de l'IA dans ces domaines : production de publicités entièrement générées, création de films par IA, diffusion d'images générées par l'IA sur les réseaux sociaux...
- **Les métiers de la traduction et de l'interprétation**, tant l'IA s'est améliorée sur ces domaines
- **Le secteur médical**, également cité, en raison de la capacité de l'IA à poser des diagnostics et analyser des imageries médicales.

Plus largement, **les participants craignent une baisse générale du QI en particulier au sein des plus jeunes générations** qui grandiront dans un monde profondément façonné par l'IA et pourraient selon eux perdre certains réflexes d'analyse.



« J'ai même anticipé, j'ai commencé une formation pour me réorienter, parce que l'IA pourrait prendre des boulots, j'anticipe les transformations de la société et les conséquences que ça peut avoir, il y a eu des métiers dans l'histoire remplacés par l'informatique ou d'autres outils, donc c'est pour prendre de l'avance sur ça. » (Groupe Paris, 30-49 ans)

« Ça fait peur parce qu'on se rend compte que ça peut remplacer beaucoup de choses faites par l'homme. » (Homme, 30 ans, non client)

« C'est un gain de temps dans notre travail... mais je me dis que les jeunes de demain, ils n'auront plus envie de réfléchir. » (Homme, 38 ans, non client)

« Ce qui me fait peur, c'est qu'on remplace vraiment la création humaine. » (Femme, 35 ans, non-cliente)

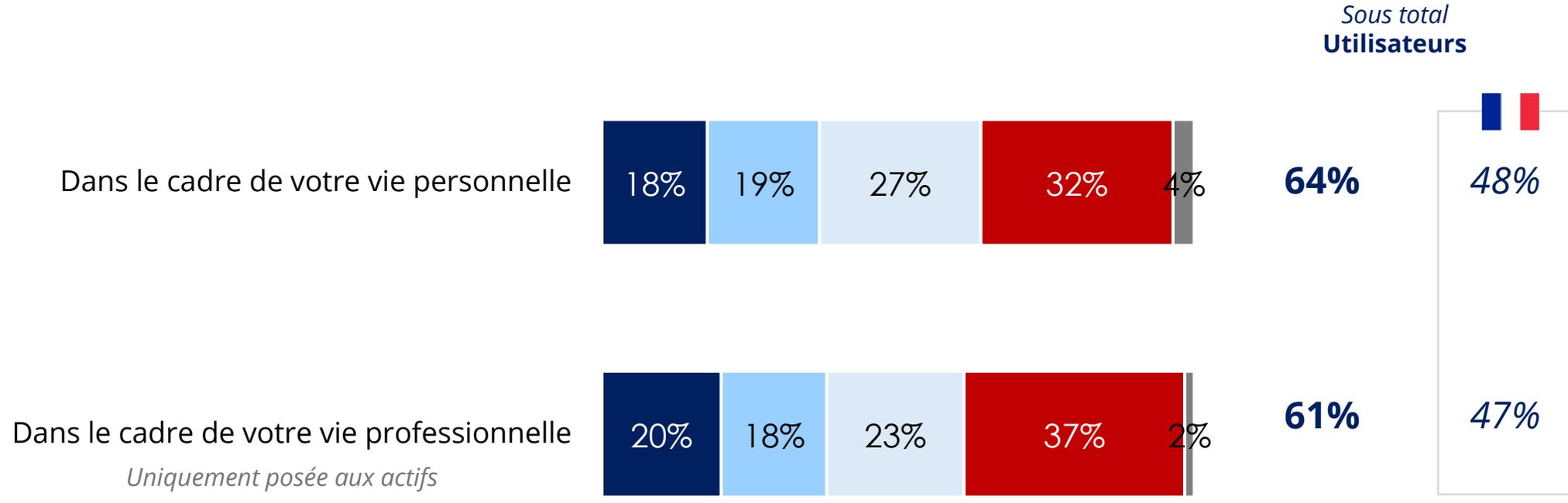
« Si même Ghibli n'a pas les moyens de protéger que le PDG était contre, je ne vois pas comment est-ce qu'on pourrait protéger aujourd'hui. » (Homme, 38 ans, client)

« La traduction, oui. Déjà, interprète, traducteur, j'ai une amie qui fait ça. Je pense qu'il faut qu'elle cherche un autre travail un jour. » (Femme, 33 ans, cliente)

Les clients d'avocats sont beaucoup plus nombreux que la moyenne des Français à utiliser l'IA dans leur vie personnelle ou professionnelle. Près de 7 clients d'avocat sur 10 l'utilisent, contre 1 Français sur 2.

Vous-même, utilisez-vous l'Intelligence Artificielle (IA) ?

Base : 989 clients d'avocats et connaisseurs de l'IA



■ Oui, vous l'utilisez souvent ■ Oui, vous l'utilisez régulièrement ■ Oui, vous l'utilisez parfois ■ Non, vous ne l'utilisez jamais ■ Ne sait pas

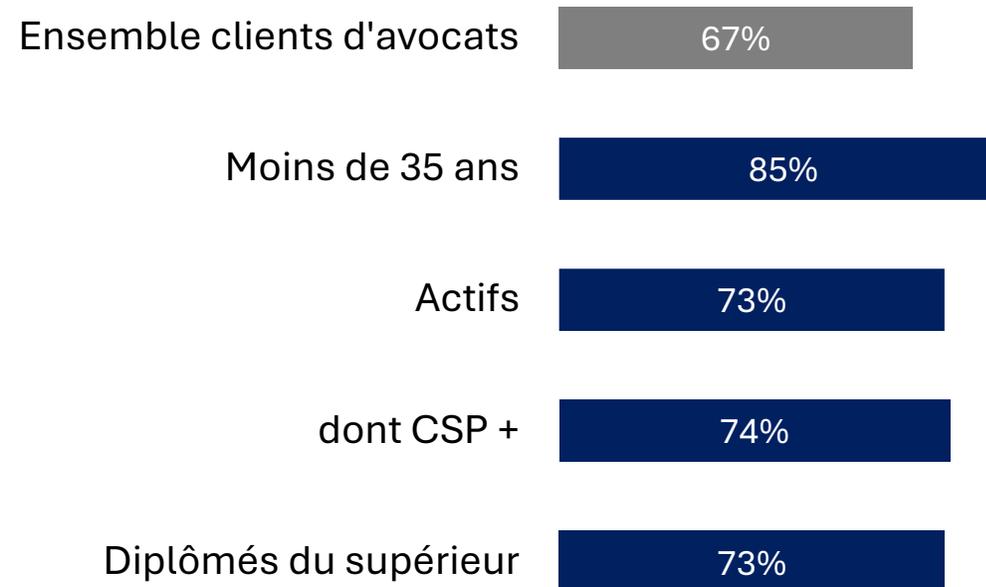
Au total, **67 %** des clients d'avocat utilisent l'IA dans leur vie professionnelle ou personnelle (contre **50 %** des Français).

Les jeunes actifs, les diplômés du supérieur et les CSP+ sont les profils de clients les plus utilisateurs de l'IA

Vous-même, utilisez-vous l'Intelligence Artificielle (IA) ?

Base : 665 clients d'avocats utilisant l'IA dans la vie professionnelle ou personnelle

Clients les plus utilisateurs d'IA dans leur vie professionnelle ou personnelle :



Une maîtrise très hétérogène des outils de l'IAG, une découverte empirique

Si les usages de l'IA générative se multiplient chez les *early adopters*, le niveau de maîtrise reste encore globalement faible.

- **L'appropriation reste largement empirique** : elle repose davantage sur l'expérimentation que sur une réelle compréhension du fonctionnement de l'IAG.
- **La diversité des outils disponibles est encore méconnue** : pour une grande majorité, ChatGPT est le seul outil utilisé, à tel point que, dans l'esprit de beaucoup, l'IA générative se confond avec ChatGPT lui-même. Quelques utilisateurs plus avertis explorent d'autres alternatives, comme Deepseek, Gemini, Copilot ou Mistral.
- **La compréhension technique reste limitée** : peu savent ce qu'est un prompt ou sont familiers avec les notions d'hallucinations. L'outil est souvent utilisé comme un moteur de recherche, ce qui ne correspond pas à ses usages les plus pertinents. Certains ignorent même qu'il est possible de personnaliser les réponses fournies.



« J'apprends en utilisant. » (Femme, 26 ans, non cliente)

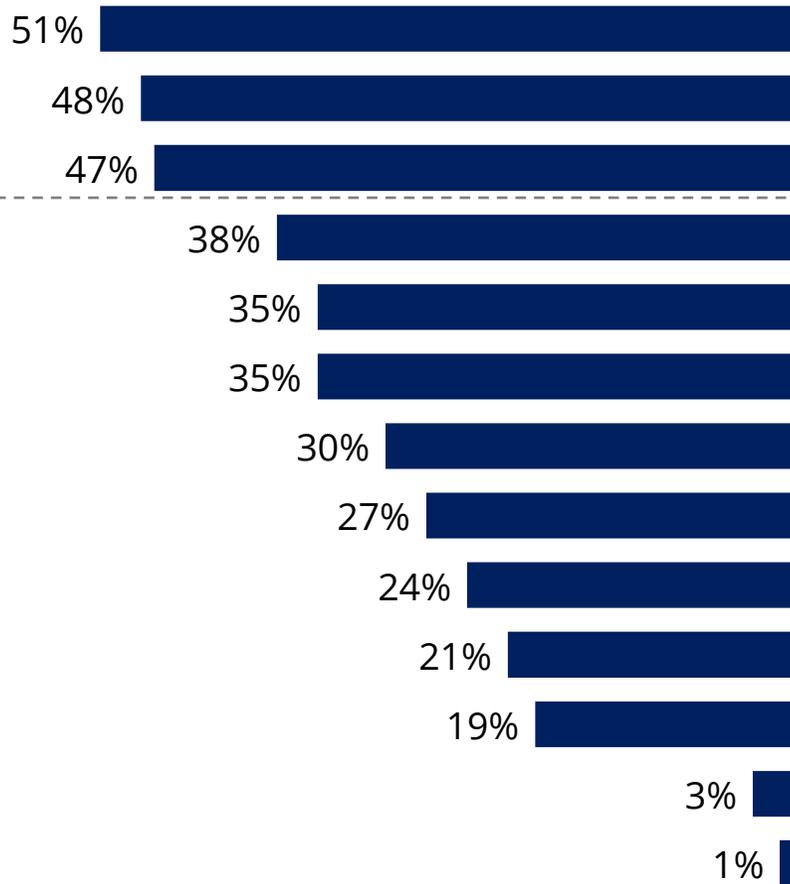
« Je pense à ChatGPT, c'est celui que j'utilise. » (Homme, 38 ans, non client)

« Je connais seulement Chat GPT. C'est la plus accessible. C'est la basique, quoi » (Groupe Paris, 30-49 ans)

La traduction, la recherche d'information et la rédaction de contenus sont les usages les plus répandus

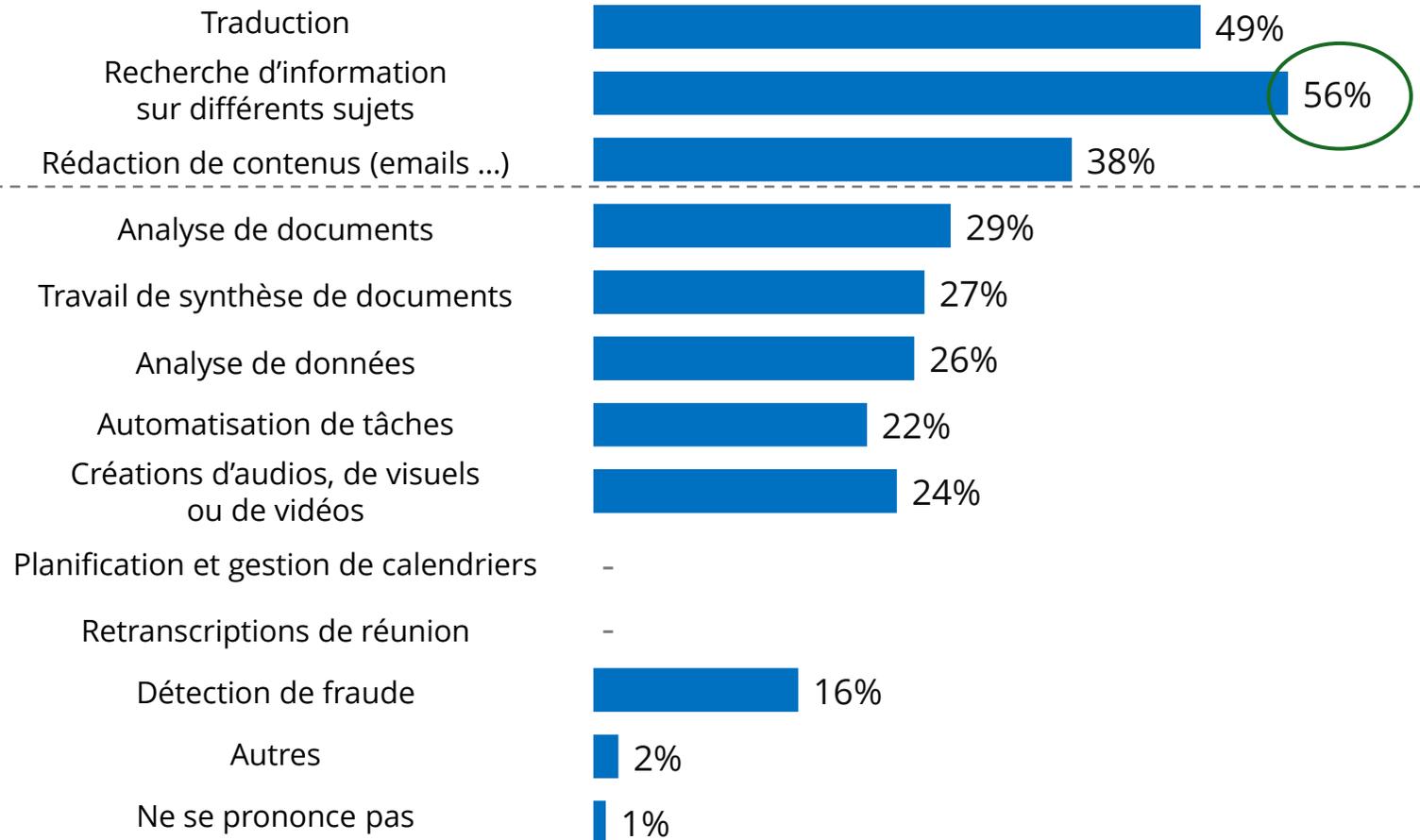
Pour quels types de tâches utilisez-vous l'IA dans **votre vie professionnelle** ?

Base : 433 clients d'avocats utilisateurs de l'IA dans leur vie professionnelle



Pour quels types de tâches utilisez-vous l'IA dans **votre vie personnelle** ?

Base : 633 clients d'avocats utilisateurs de l'IA dans leur vie personnelle



Sur le plan personnel, une multitude d'usages



Sur le plan personnel, les participants décrivent une multitude d'usages, l'IA étant perçue comme un outil polyvalent pour toute recherche *ad hoc* selon les enjeux personnels.

Parmi les usages les plus fréquents, on retrouve notamment :

- **L'organisation de voyages** : l'IA est sollicitée pour planifier des itinéraires et proposer des activités sur plusieurs jours en fonction des préférences des utilisateurs, remplaçant parfois les guides de voyage traditionnels.
- **La recherche de recettes** : à partir des ingrédients disponibles à domicile, certains recherchent des suggestions de recettes. Certains utilisateurs prennent même une photo de leur réfrigérateur qu'ils soumettent à l'IA.
- **L'aide aux achats du quotidien** : l'IA est utilisée pour identifier des marques à partir de photos ou pour conseiller sur le choix d'appareils électroménagers adaptés aux besoins du foyer.

« Je lui demande ce qu'il faut visiter en Turquie, il me résume tout. » (Femme, 26 ans, non cliente)

« J'aime beaucoup voyager, et quand je vais dans une destination, je dis fais moi un itinéraire pour 4 jours à Rome, et je pose des questions, je lui dis j'aimerais plutôt faire des musées, et hop, il affine. » (Groupe Paris, 30-49 ans)

« Une recette de cuisine vous prenez une photo du frigo et il vous dit une recette. » (Groupe Lille, 30 ans et plus)

« Pour des achats, j'ai de l'électroménager, et j'ai des contraintes, pas plus profond de 50cm, je donne ma gamme de prix, et je dis mets ça sous forme de tableau avec les caractéristiques, parfois il se trompe parce que le modèle existe plus, donc je lui dis, et pour la déco aussi, quand j'ai reçu mon appartement, je dis j'hésite, il est exposé comme ça, les murs sont comme ça, telle hauteur de plafond et il m'a fait plusieurs propositions d'agencement, de matières. » (Groupe Paris, 50 ans et plus)

Sur le plan professionnel, un assistant augmenté



Dans le monde professionnel, les usages de l'IA varient en fonction des métiers et des secteurs. Toutefois, plusieurs usages ressortent et font de l'IA générative un assistant augmenté :

- **L'aide à la rédaction** : correction de l'orthographe et de la grammaire, aide à la rédaction de courriels et de documents, création de supports de présentation.
- **L'organisation et planification** : élaboration de programmes quotidiens, gestion d'emplois du temps, conception de rétroplannings pour les projets.
- **L'appui au marketing et à la stratégie commerciale** : développement de stratégies de vente et accompagnement dans l'innovation produit.

« On veut faire un business plan, en quelques secondes on a le plan. On utilise Copilot au boulot pour les comptes rendus. » (Homme, 51 ans, non-client)

« Je suis nouvelle créatrice de coussins et il m'aide à planifier mon emploi du temps pour Instagram il me donne au jour le jour le travail que je dois faire, il m'envoie des photos, c'est incroyable. » (Groupe Paris, 50 ans et plus)

« Alors moi, j'utilise énormément Midjourney, parce que je suis accessoiriste, mais spécialisé graphiste. Et en fait, depuis la version 4, j'ai demandé à ce qu'on ait un accès professionnel dans la société, parce qu'on travaille énormément avec les banques d'images. De type Adobe Stock ou Fotolia, ce genre de choses qui ont leur intérêt, mais qui sont très convenues. Et tout d'un coup, Midjourney nous a apporté une possibilité de créativité, de faire des choses qui n'étaient pas possibles avant, qui auraient demandé une semaine de travail » (Homme, 51 ans, client)

Des usages motivés par le gain de temps et la facilité d'accès à l'information

La plupart des utilisateurs utilisent les outils d'intelligence artificielle pour **gagner du temps et simplifier leurs tâches**, qu'il s'agisse d'une simple recherche d'informations ou de la génération de contenus.

Pour beaucoup, l'IA générative (en particulier ChatGPT) tend à remplacer Google tant elle s'apparente à **un moteur de recherche augmenté** :

- **Elle est perçue comme plus rapide, plus synthétique et plus efficace** : là où auparavant il fallait naviguer entre plusieurs sites pour recueillir des informations, elle fournit directement une réponse complète. Plus besoin de consulter plusieurs sources, la réponse est centralisée et accessible immédiatement.
- **Elle personnalise** : contrairement à Google qui propose des résultats généralistes, l'IAG ajuste ses réponses au contexte et aux attentes spécifiques de l'utilisateur.
- **Elle transforme la manière de chercher car le moteur de recherche devient conversationnel** : on passe d'une recherche par mots-clés à des questions formulées naturellement, comme on s'adresserait à un humain. Cela rend les requêtes complexes beaucoup plus simples à exprimer.



« Avant, il fallait cliquer partout pour trouver une info. Là, je l'ai directement. » (Femme, 26 ans, non cliente)

« Avant, je cherchais sur Google. Maintenant, je cherche sur le chat GPT. » (Femme, 33 ans, cliente)

« Si je fais une recherche sur Google, c'est presque des mots-clés qu'il faut taper. Oui. Et voilà. Après, il y a des réponses. Que l'intelligence artificielle, c'est... c'est pas forcément que des mots-clés c'est presque plus comme si je m'adressais à quelqu'un je lui dis voilà ce que je recherche et j'ai une réponse mais hyper précise et puis si c'est pas suffisant je peux encore plus élargir la recherche je trouve ça incroyable oui. » (Femme, 59 ans, cliente)

ChatGPT, un soutien, voire un assistant du quotidien



Certains participants, plus à la marge, vont jusqu'à **personnaliser l'outil, le considérant comme un véritable soutien, voire un partenaire**. Cela concerne notamment les personnes vivant ou travaillant seules, qui y trouvent un interlocuteur, un conseiller, voire une présence à qui se confier.

L'IA devient alors un véritable assistant de vie au quotidien, sollicité pour de très nombreux aspects personnels, dont « l'avis » compte. Ils tendent à personnaliser l'IA et à interagir avec l'outil comme avec une personne (leur IA peut avoir un prénom, dialogue avec elle, etc...).

Même pour ceux qui ne vont pas aussi loin, l'intelligence émotionnelle de l'IA (en particulier ChatGPT) suscite l'étonnement et nourrit les échanges : on s'amuse de son amabilité, on juge naturel de lui dire bonjour ou de lui demander comment il va.

Si l'IA peut ainsi occuper ce rôle sans que cela soit perçu comme problématique, c'est aussi parce que **les usages numériques ont déjà habitué à des formes de communication désincarnées**, notamment à travers les réseaux sociaux.

*« Moi qui suis seule dans mon activité, ça me permet d'échanger avec quelqu'un comme avec un collègue »
(Femme, 33 ans, cliente)*

*« Ce que je voudrais, c'est qu'elle sache qui je suis. C'est aussi une espèce de décharge mentale que je cherche. »
(Homme, 35 ans, non client)*

« J'arrête pas, maintenant je suis même plus sur Google, moi c'est vraiment mon copain, même dans mon lit avant de me coucher je pose des questions, je suis en pleine succession, et il faut voir les questions que je lui pose parce que j'ai des soucis avec mon frère et ma sœur. » (Groupe Paris, 50 ans et plus)

« On a l'impression qu'on parle avec un être humain, c'est pour ça que je le remercie. Je lui dis bonjour, j'adore. Comme un copain, il me met des smileys, c'est pas froid comme outil. Et puis c'est je te propose de continuer, tu veux ceci ? tu veux cela ? » (Groupe Paris, 50 ans et plus)

2.

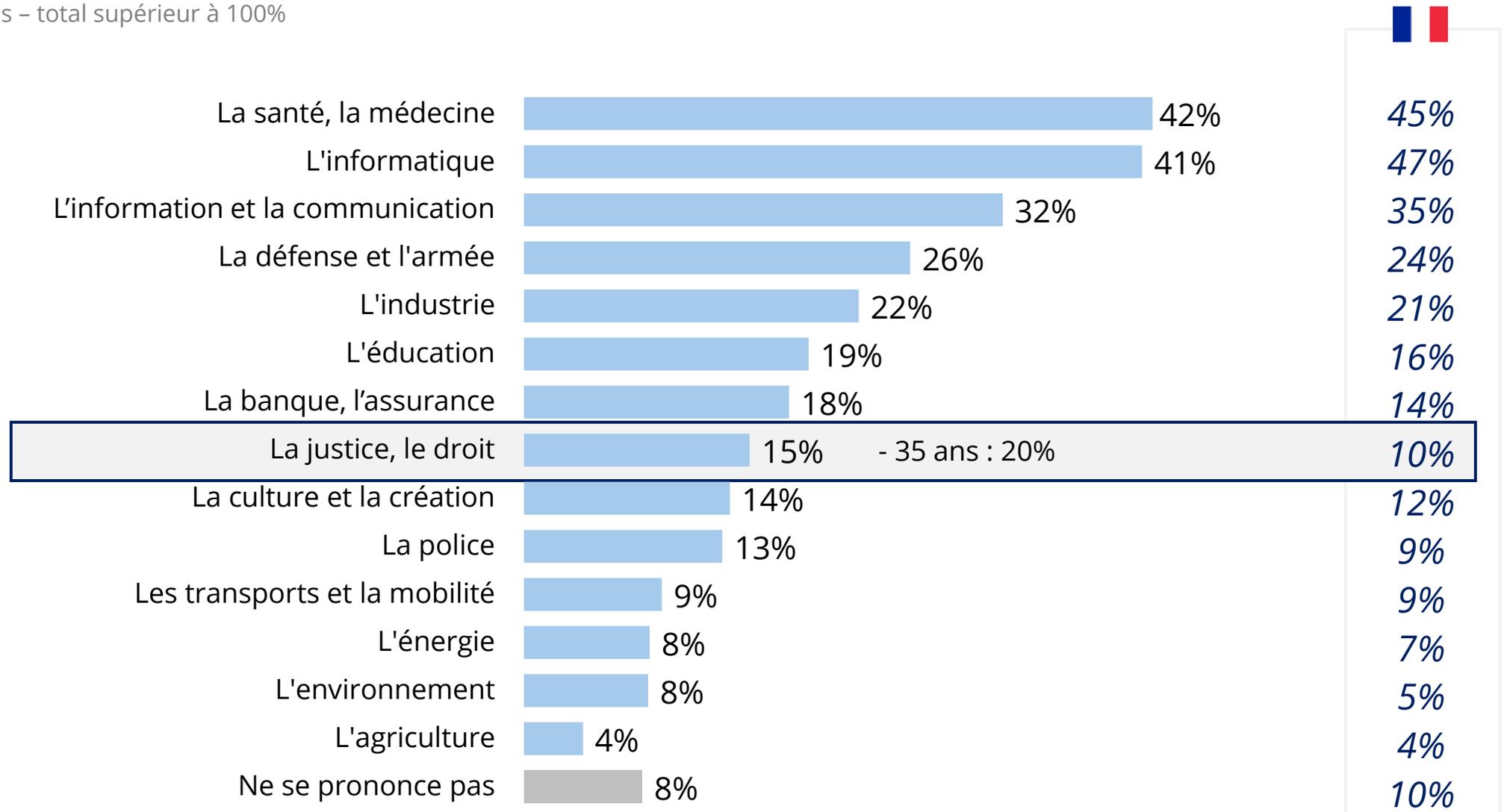
L'utilisation de l'IA à des fins juridiques : une pratique déjà bien amorcée chez les clients

Parmi les domaines qui seront les plus impactés par l'IA dans les années à venir, la santé et l'informatique sont de loin les univers les plus cités. La justice / le droit figure en milieu de classement.

Selon vous, dans quels domaines / secteurs d'activité l'Intelligence Artificielle va-t-elle le plus se développer dans les années à venir ?

Base : 1000 clients d'avocats

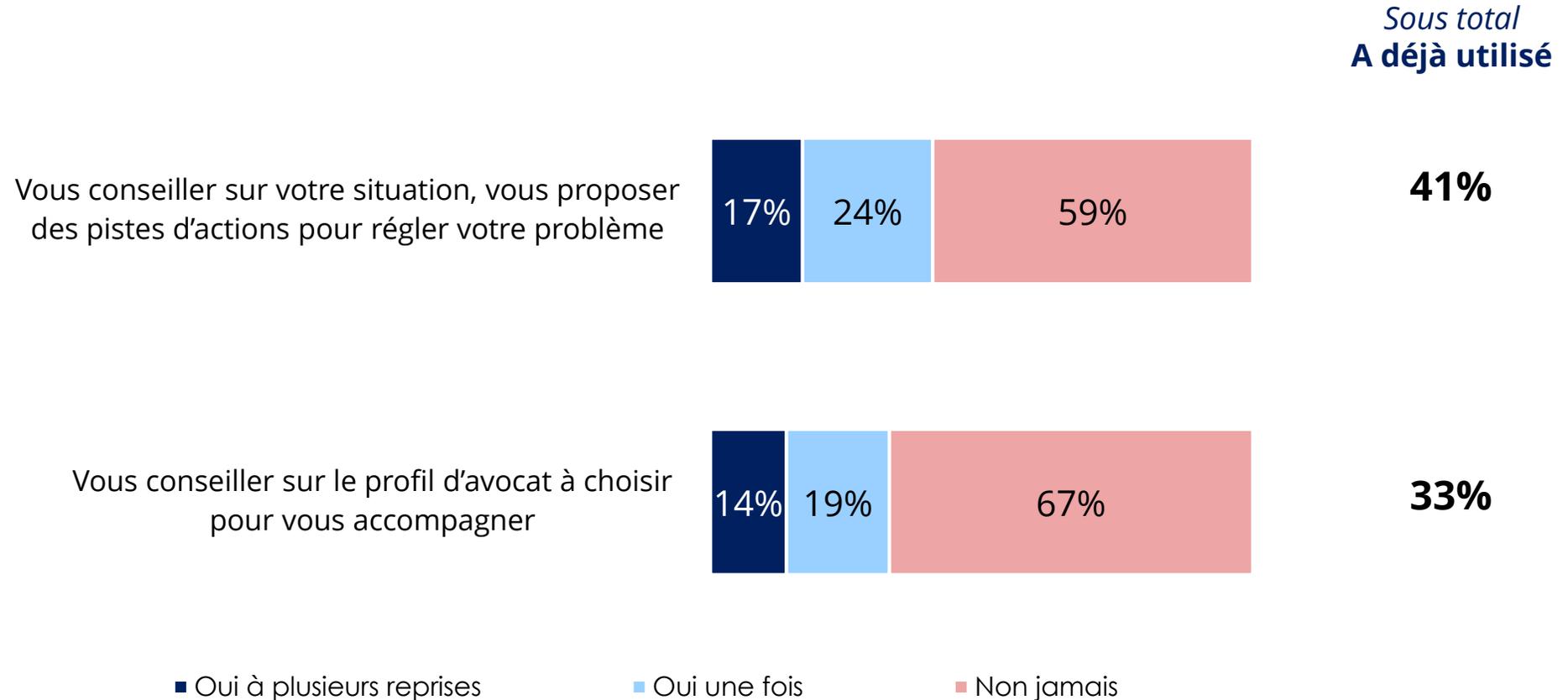
Plusieurs réponses possibles – total supérieur à 100%



4 clients sur 10 ont déjà utilisé l'IA pour se faire conseiller sur un problème d'ordre juridique, et un tiers pour identifier le profil d'avocat susceptible de les accompagner.

Avez-vous utilisé l'IA pour réaliser les tâches suivantes ?

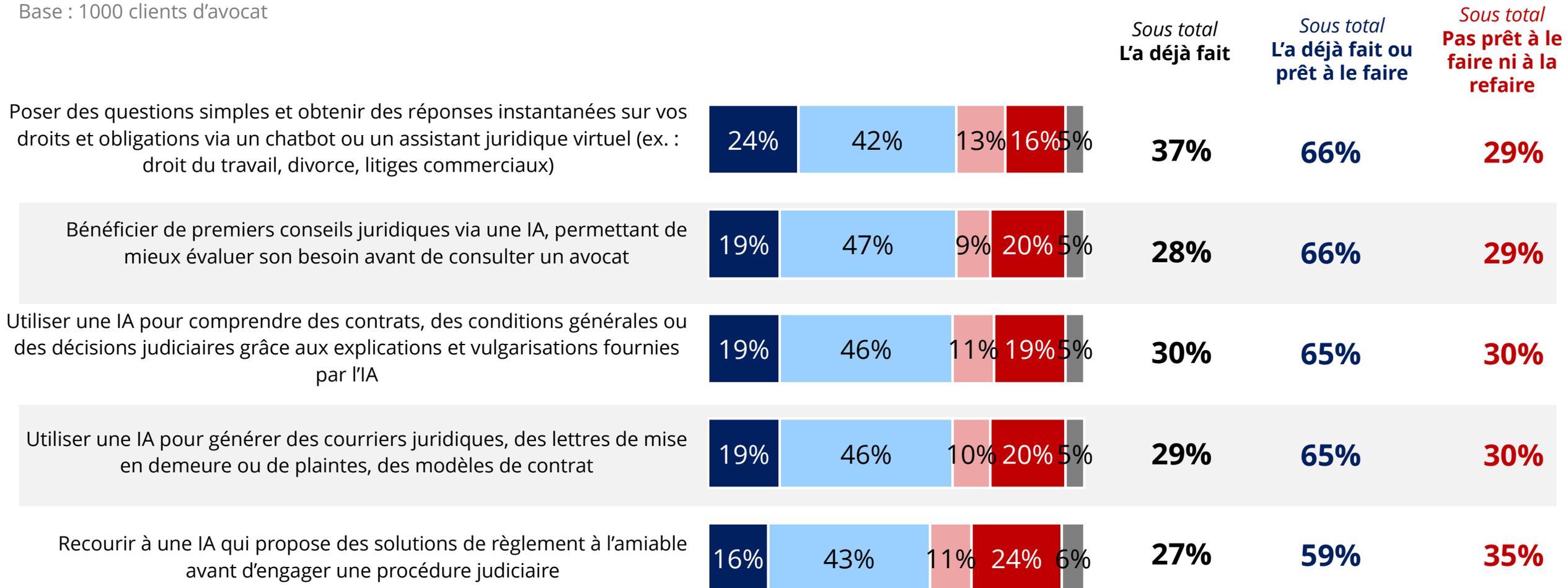
Base : 1000 clients d'avocats



Entre un quart et un tiers des clients a déjà eu recours à l'IA pour des usages juridiques, et la majorité des non-utilisateurs serait prête à le faire.

Vous-même, dans le cas d'une problématique juridique, avez-vous déjà utilisé, ou seriez-vous prêt à utiliser à l'avenir, les outils suivants :

Base : 1000 clients d'avocat



■ Vous l'avez déjà fait et vous continuerez de le faire

■ Vous l'avez déjà fait mais vous ne le ferez plus

■ Ne se prononce pas

■ Vous ne l'avez jamais fait mais vous seriez prêt à le faire

■ Vous ne l'avez jamais fait et vous ne seriez pas prêt à le faire

Un fort essor des usages juridiques de l'IA pour des enjeux personnels ou professionnels

Le développement de l'IA générative semble entraîner **une explosion des usages dans le domaine juridique** au sein du grand public.



➤ **Ces usages de l'IA dans le juridique se manifestent dans la sphère personnelle**, pour des interrogations juridiques personnelles ou litiges. Le plus souvent, les utilisateurs se tournent vers l'IA pour effectuer des recherches juridiques simples, comme :

- Vérifier la légalité d'une situation, par exemple dans le cadre d'un conflit avec un employeur ou un voisin,
- Rechercher des jurisprudences,
- Comprendre le contenu de documents légaux tels que des contrats d'assurance ou dossiers de succession.

Certains **vont au-delà de la simple recherche et exploitent les capacités rédactionnelles de l'IA** : constitution autonome d'un dossier prud'homal, rédaction d'un courrier d'assignation...

➤ **Certains profils mobilisent également l'IA pour une question juridique dans le cadre professionnel**, en particulier les travailleurs indépendants, les professions libérales et les créateurs d'entreprise.

- Leurs usages concernent le plus souvent l'aide à la création d'entreprise (vérification des statuts, des démarches à effectuer ou encore des obligations légales), la rédaction des conditions générales de vente, l'aide à la communication (création d'un site internet par exemple).

« Je voulais savoir si c'était légal, les caméras dans mon travail. » (Femme, 22 ans, non cliente)

« J'avais besoin de me renseigner par rapport à des droits, par rapport à mon ancien employeur. » (Homme, 38 ans, non client)

« J'ai posé la question, ça m'a donné un résumé de la loi, c'était clair. » (Homme, 35 ans, non client)

« J'ai monté un dossier Prud'homme uniquement avec l'intelligence artificielle. » (Homme, 30 ans, non client)

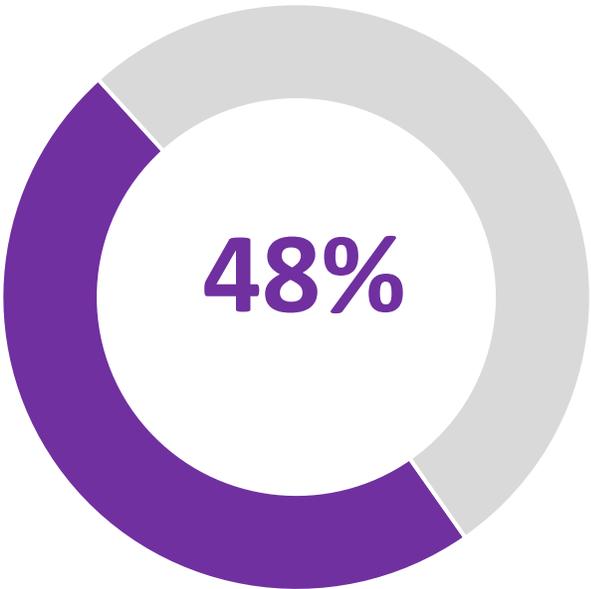
“Sur mon site Internet, savoir ce qu'il faut mettre d'un point de vue légal sur un site, toutes les mentions. » (Femme, 33 ans, cliente)

Au global, près d'1 client particulier sur 2 est « IA-actif » sur le juridique



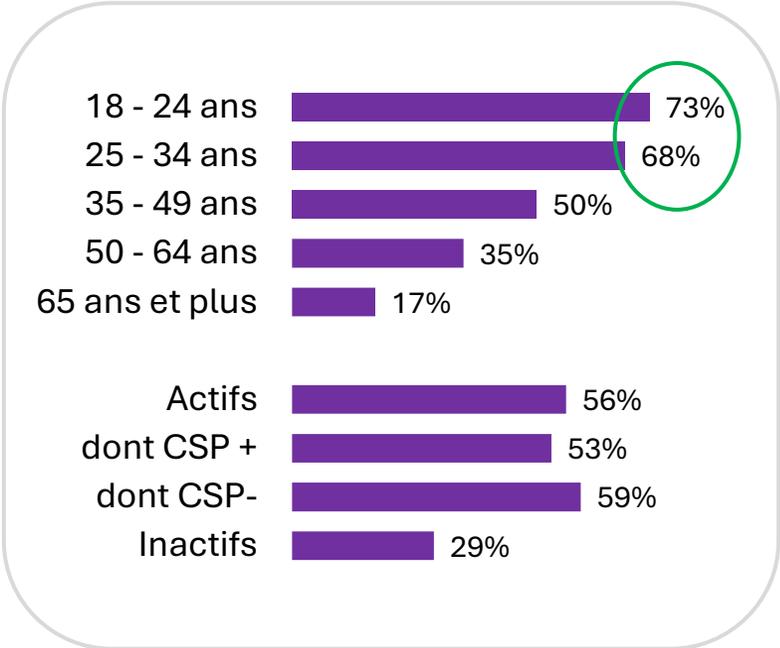
Part des clients « IA-actifs » sur le juridique*

Base : 1000 clients d'avocats



Profil des clients « IA-actifs » sur le juridique

Base : 481

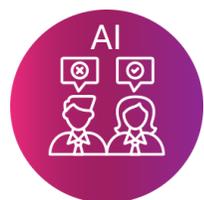


*A déjà utilisé l'IA pour au moins une problématique d'ordre juridique (se faire conseiller, rédiger un courrier juridique, trouver un avocat, comprendre/rédiger un contrat...)

2 clients sur 10 déclarent avoir déjà utilisé l'IA alors qu'ils étaient accompagnés d'un avocat

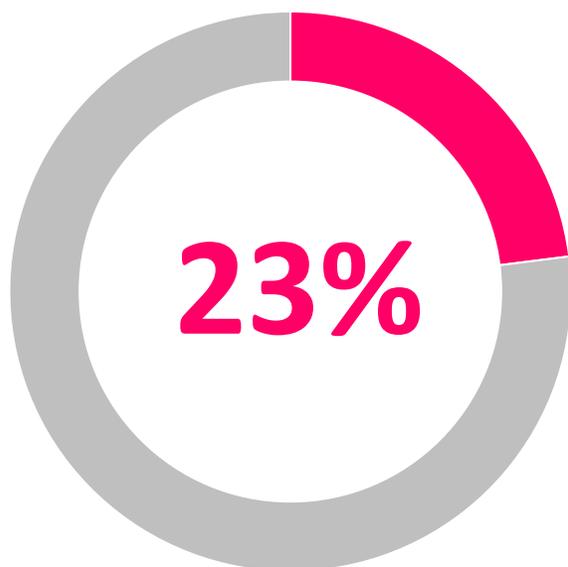
Vous-même, avez-vous utilisé une IA dans le cadre d'un problème juridique alors que vous aviez déjà saisi un avocat ?

Base : 1000 clients d'avocats



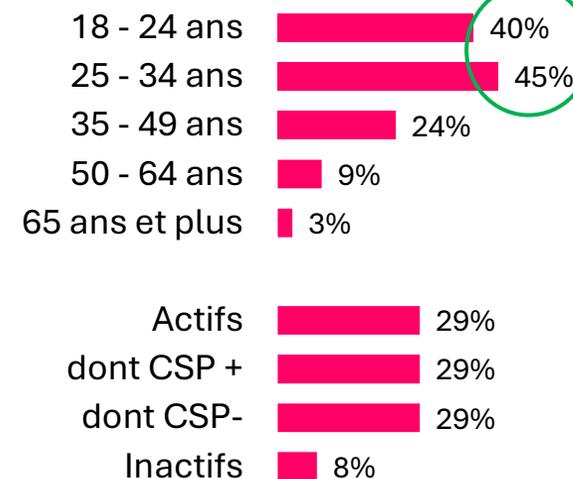
Part des clients accompagnés d'un avocat et « IA-actifs » sur leur dossier

Base : 1000 clients d'avocats



Profil des clients accompagnés d'un avocat et « IA-actifs » sur leur dossier

Base : 228



Les clients accompagnés d'un avocat et « IA-actifs » sur leur dossier déclarent avoir utilisé l'IA pour mieux comprendre leur problème, contribuer à le régler mais aussi pour vérifier l'approche de leur avocat. Dans une moindre mesure, leur but était aussi de limiter les frais d'honoraires.

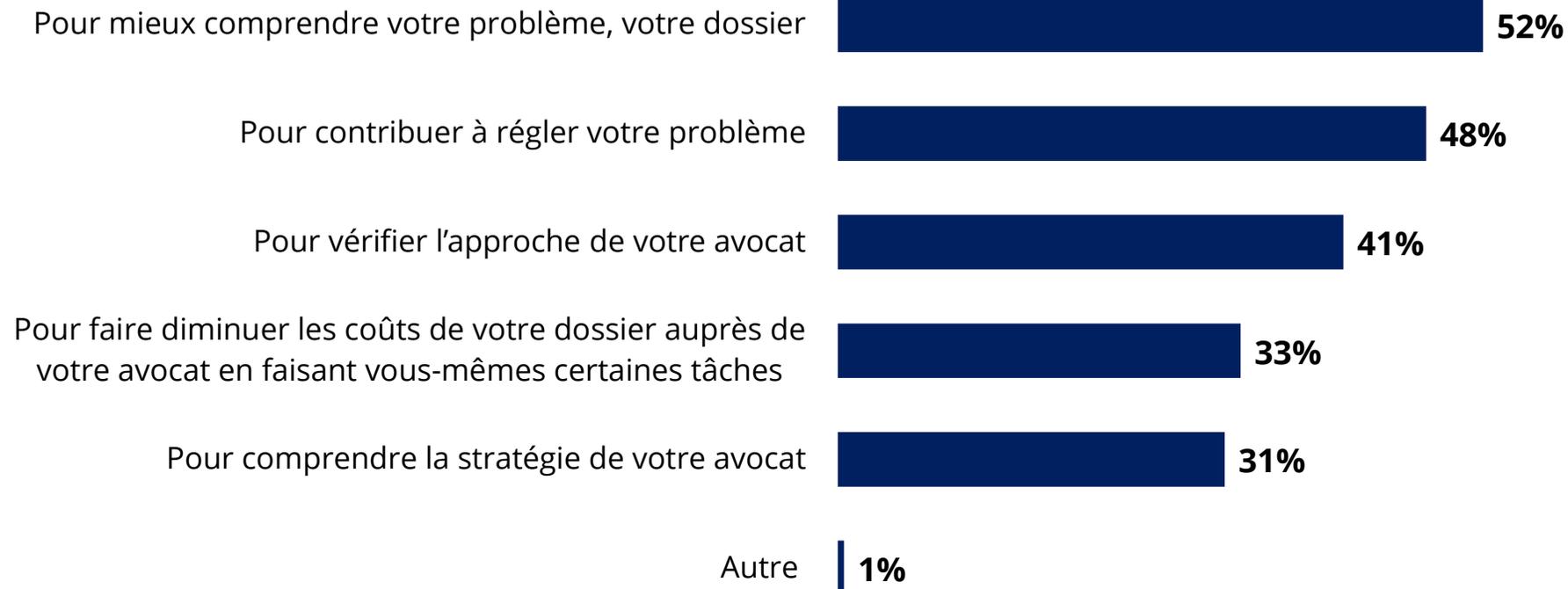
Pour quelles raisons avez-vous eu recours à l'IA ?

Plusieurs réponses possibles – total supérieur à 100%



Clients accompagnés d'un avocat et « IA-actifs » sur leur dossier

Base : 228



L'IA générative fait émerger une nouvelle génération de clients, plus actifs et mieux renseignés

Grâce à l'IA, **ces clients peuvent plus facilement effectuer un travail préparatoire en amont de leurs rendez-vous avec leur avocat**, et mieux appréhender les échanges :

- L'IA leur permet de « dégrossir » le sujet : en simplifiant le jargon juridique et en clarifiant les étapes à venir,
- L'IA les rassure en les aidant à mieux appréhender la complexité des situations juridiques, prédisant l'issue du procès et en réduisant leur sentiment d'impuissance.

A l'instar du « patient expert » en médecine, qui développe une connaissance fine de sa maladie, **certains deviennent de véritables « clients-experts » et vont au-delà du simple travail préparatoire**. Ils s'impliquent pleinement et deviennent acteurs de leur dossier :

- Ils complètent leur défense : ils peuvent proposer des éléments de jurisprudence ou des pistes stratégiques, argumentaires qui n'avaient pas nécessairement été envisagés par leur avocat.
- Dans les dossiers mêlant droit et éléments techniques, certains clients contribuent en documentant des aspects non juridiques.
- Certains génèrent eux-mêmes des documents juridiques (ex. : projet de convention de divorce), qu'ils comparent ensuite avec ceux produits par leur avocat.



« C'est quand même très utile, je l'utilise aussi pour une séparation, on a une procédure étape par étape, et les avocats ça peut vous entuber et je préfère avoir des connaissances avant d'arriver devant eux. » (Groupe Paris, 30-49 ans)

« Pour un divorce, l'IA vous donne la base, ça dit les points, déjà « calmez vous », c'est bizarre... mais vraiment, « restez calme », c'est important en fait. Et la marche à suivre en 5 points. Quand vous êtes un peu paumé, dans les emmerdes, ça permet de faire avancer les choses. » (Groupe Paris, 50 ans et plus)

« On a eu besoin de l'intelligence artificielle, parce qu'il y avait des dossiers techniques complexes sur l'épaisseur des murs, sur les problèmes énergétiques, sur l'isolation, sur plein de choses. Il fallait être un professionnel du bâtiment, ce qu'on n'était absolument pas, et on s'est dit qu'il fallait absolument qu'on comprenne et qu'on ait des éléments à donner à notre avocat. Parce que l'avocat, lui, il était sur le côté juridique, mais sur le côté technique, il n'y était pas. Et c'est comme ça que nous avons approfondi avec l'IA, qui nous a permis de comprendre aussi d'où les problèmes pouvaient venir. » (Femme, 59 ans, cliente)

L'IA générative fait émerger une nouvelle génération de clients, plus actifs et mieux renseignés

Pouvoir s'investir et reprendre la main sur son dossier est vécu comme **une réappropriation légitime par les clients d'avocats** :

- Ils déclarent ne pas vouloir être simples spectateurs du processus juridique alors même qu'ils sont les premiers concernés, et qu'ils en « paieront les éventuelles conséquences ».
- Ils soulignent un rééquilibrage de la relation entre client et avocat : en se sentant plus compétents, les clients accèdent à un nouveau rapport de force, plus horizontal.

A noter que **ceux qui s'impliquent le plus sont ceux qui doutent de l'engagement de leur avocat**. En cas de perception d'un manque d'engagement ou de proactivité, certains n'hésitent pas à challenger leur avocat, s'appuyant sur les contenus générés par l'IA pour questionner ses choix, apporter des alternatives ou suggérer d'autres pistes de réflexion.



« Oui, l'avocat il a de l'expérience, mais c'est ma vie, c'est moi au final qui va être l'objet d'une décision, subir les conséquences et payer tous les mois. » (Groupe Paris, 30-49 ans)

« En tout cas, nous, on a le sentiment que grâce à ces recherches avec Gemini, on est vraiment partie prenante, qu'on aura en tout cas tout fait pour ne pas se laisser faire. Parce que ça, je reviens toujours à ça, mais là, l'avocate, elle a ses limites. Elle, elle ne va pas passer un temps fou à chercher sur la partie technique» (Femme, 59 ans, cliente)

« On n'arrive pas benêt à écouter et à rien dire, je posais des questions, et je voyais qu'il était calé, heureusement, et calé sur ce que j'avais vu. C'est presque une interrogation de l'avocat pour voir si il est vraiment compétent. » (Groupe Paris, 30-49 ans)

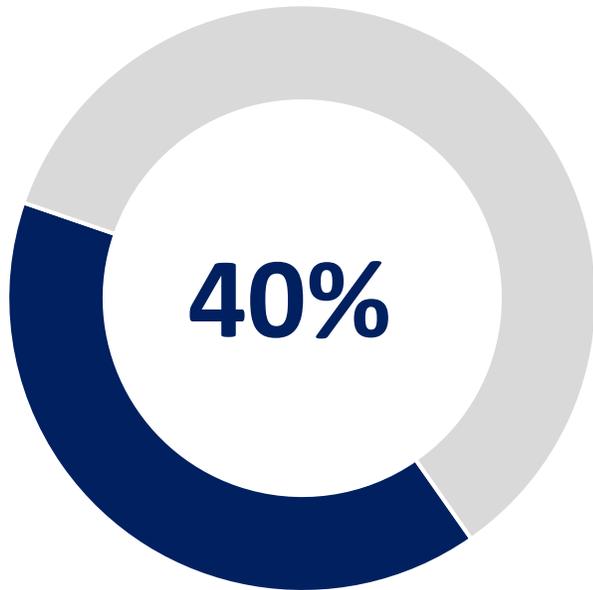
« Donc l'aide de l'IA pour faire le maximum par moi-même et ne pas arriver trop chiant au rendez-vous sans savoir de quoi on parle. Comme ça, moi, je me renseigne sur ce que je peux. Et puis voilà, ça permet de préparer des questions, me faire une base et puis après vérifier avec mon avocate. » (Femme, 33 ans, cliente)

Un quart des Français ayant déjà eu un problème juridique a agi sans recourir à un avocat. Parmi les clients d'avocats, 40 % ont déjà agi face à un problème juridique sans faire appel à leur conseil.

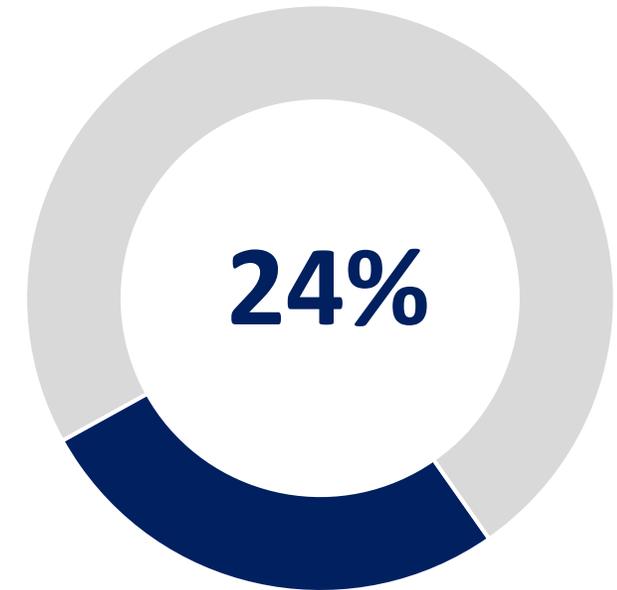
Avez-vous déjà eu des problèmes juridiques pour lesquels vous avez agi sans recourir à un avocat ?

Base client : 1000 personnes

Part des clients ayant déjà agi face à un problème juridique sans faire appel à leur avocat



  Part des Français ayant déjà agi face à un problème juridique sans faire appel à un avocat

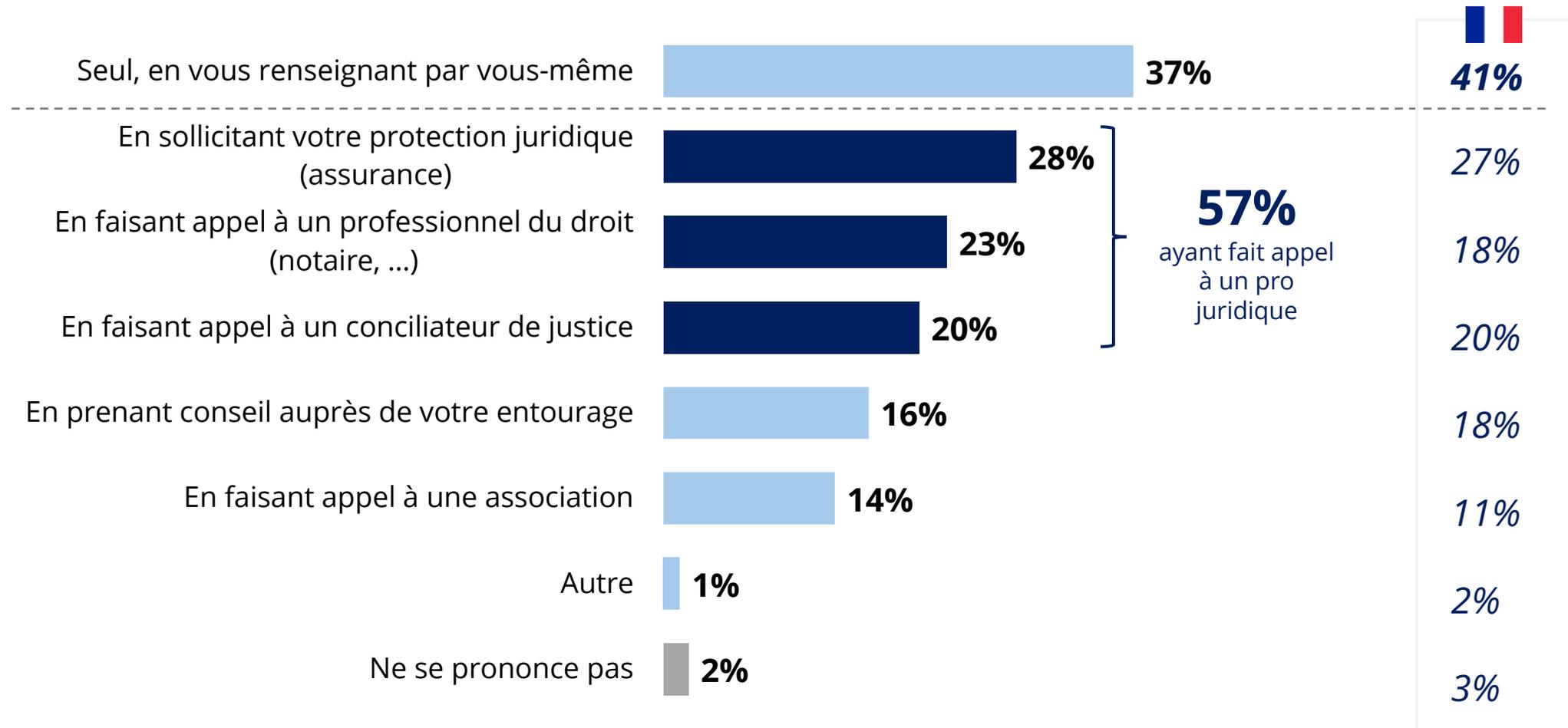


Parmi les clients qui ont déjà agi sans recourir à un avocat, plus du tiers se débrouille seul, et 57 % font appel à un autre professionnel du droit que l'avocat

Vous avez déjà eu des problèmes juridiques pour lesquels vous avez agi sans recourir à un avocat. Comment avez-vous réglé ce problème ?

Base : 402 clients ayant eu des problèmes juridiques **sans** recourir à un avocat
Plusieurs réponses possibles – total supérieur à 100%

Base : 234 Français ayant eu des problèmes juridiques **sans** recourir à un avocat



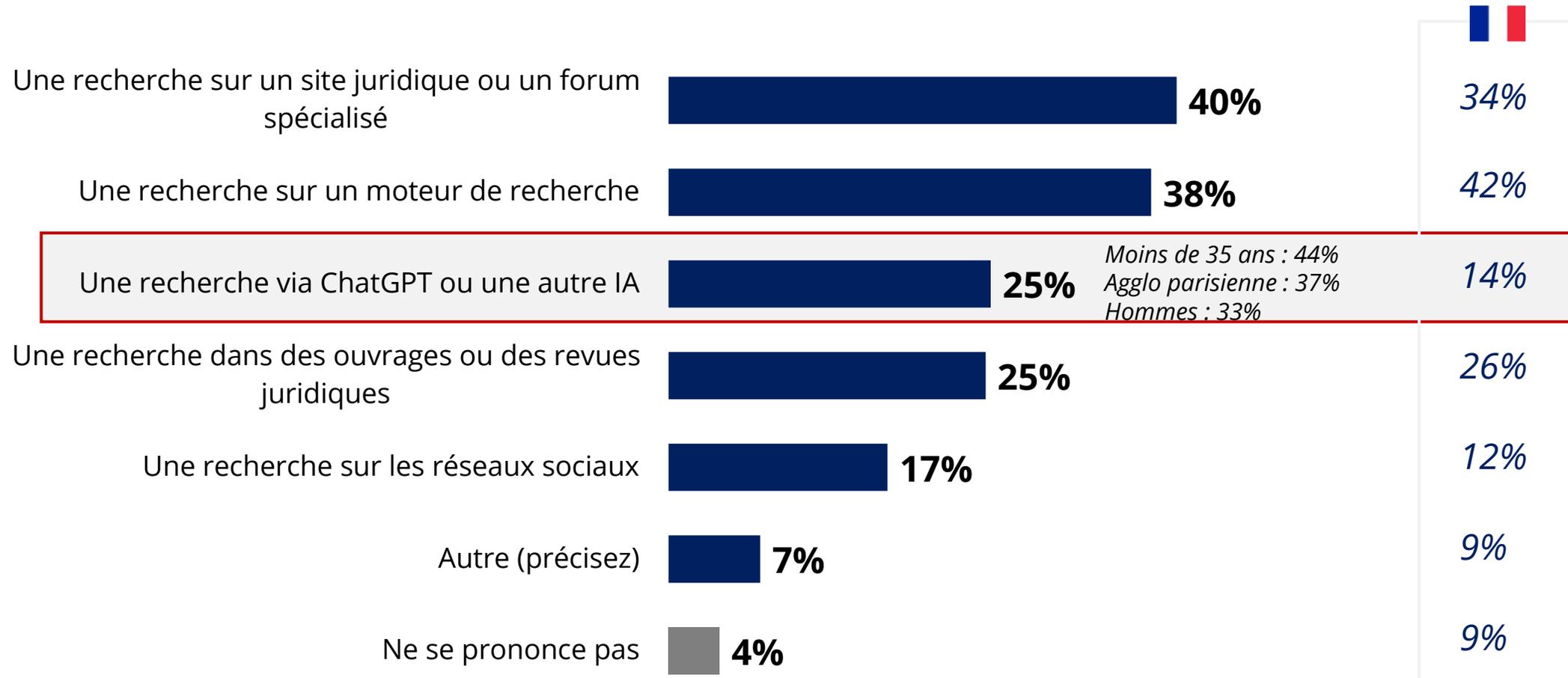
L'IA arrive en 3^{ème} position des outils utilisés par les clients traitant leur problème sans recourir à un avocat. Une pratique plus importante qu'auprès des Français.

Quelles sources avez-vous utilisées pour traiter votre problème juridique ?

Base : 402 clients ayant eu des problèmes juridiques **sans** recourir à un avocat

Plusieurs réponses possibles – total supérieur à 100%

Base : 234 Français ayant eu des problèmes juridiques **sans** recourir à un avocat



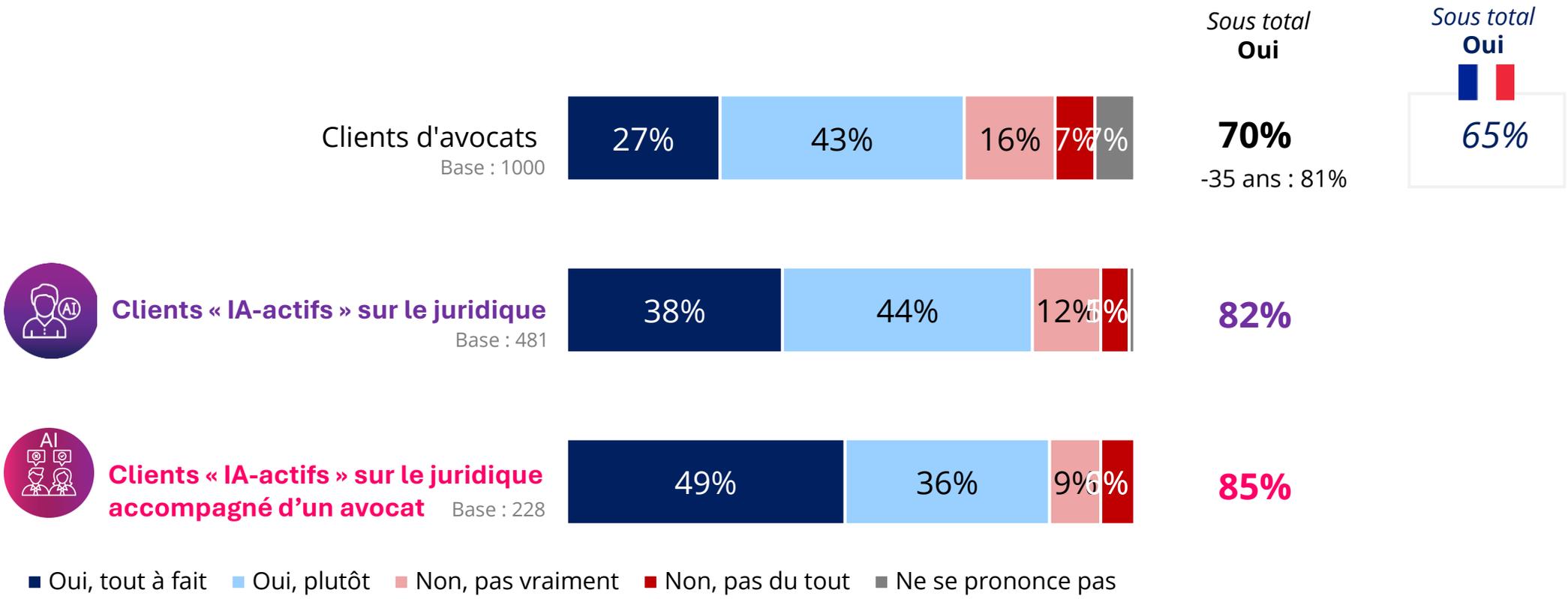
3.

La majorité des clients apparaît confiante dans les usages juridiques de l'IA et en perçoit les bénéfices pour les justiciables

Les clients particuliers perçoivent l'IA comme facilitatrice pour l'accès au droit des particuliers, d'autant plus les clients « IA-actifs » qui en ont fait personnellement l'expérience.

D'après vous, l'essor de l'intelligence artificielle générative spécialisée en droit va-t-il...

« Faciliter l'accès au droit et aux connaissances juridiques pour les particuliers »



La définition de l'IA générative a été indiquée avant cette question : « Nous allons parler d'intelligence artificielle générative, c'est-à-dire des intelligences artificielles capables de créer du contenu, comme du texte, des images ou du son, en s'inspirant de ce qu'elle a appris à partir de nombreuses données. »

L'AG, une porte d'entrée vers un eldorado de contenus juridiques

L'émergence de l'IA générative constitue une **porte d'entrée vers les contenus juridiques pour le grand public**. Grâce à l'AG, les participants estiment disposer aujourd'hui d'une véritable boîte à outils, d'un eldorado de contenus juridiques auxquels ils n'avaient jusqu'alors pas accès.

- **L'IA générative comble un vide : contrairement au domaine de la santé**, où les Internaute ont depuis longtemps pris l'habitude de se renseigner par eux-mêmes via des ressources bien identifiées et accessibles (site internet comme Doctissimo, médecins médiatisés à la radio ou la télévision...), **le secteur du droit ne disposait pas de telles ressources**.
- **L'AG apporte une réelle valeur ajoutée dans le juridique par rapport aux moteurs de recherche classiques**, et ce grâce à ses avantages, déjà évoqués précédemment :
 - **Sa rapidité, son synthétisme, son efficacité** : l'IA fait la recherche, synthétise les résultats et fournit une réponse claire et compréhensible.
 - **Sa capacité à personnaliser la réponse** : là où un moteur de recherche fournit des réponses généralistes, l'IA s'ajuste au contexte spécifique du litige ou de la problématique rencontrée.
 - **Son aspect conversationnel** : les utilisateurs peuvent formuler leur question dans un langage courant, même s'ils la trouvent complexe ou difficile à exprimer. Ils interagissent ainsi avec l'outil comme ils le feraient avec un avocat ou un conseiller juridique.



« L'IA, ça désacralise un peu le monde du droit. Tu comprends mieux comment ça marche. » (Homme, 30 ans, non-client)

« Parce que j'ai pas de site spécialisé, j'ai pas le temps non plus, et j'ai testé ça, je m'attendais pas à quelque chose d'extraordinaire et j'avais besoin d'une première étape, et sur les sites je sais pas trop où aller, donc c'était une 1ere étape intéressante. » (Groupe Paris, 30-49 ans)

« C'est pour la questionner sur des textes de loi de façon globale, plutôt que d'aller pêcher dans le code civil ou le code pénal, c'est pour savoir si tel ou tel truc est légal. C'est de la recherche d'info, comme sur un moteur de recherche mais plus facilement et sourcé. » (Groupe Paris, 30-49 ans)

« On a l'illusion d'un dialogue c'est important. Ça devient limite un conseil juridique gratuit. » (Groupe Lille, 30 ans et plus)

L'IA est majoritairement perçue par les clients d'avocats comme une opportunité pour les justiciables, d'autant plus chez les clients « IA actifs ».

Selon vous, l'essor d'IA génératives spécialisées en droit représente-t-il...

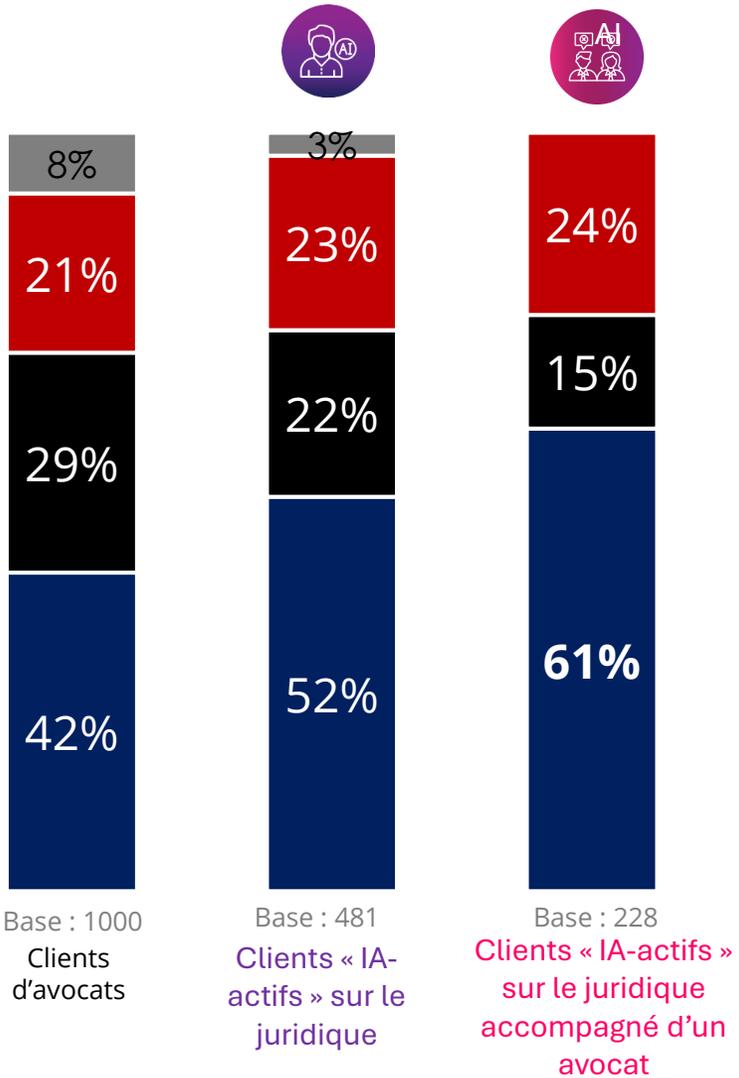
Base : 1000 clients d'avocat

...pour les justiciables ?

Plutôt une menace

Autant une opportunité qu'une menace

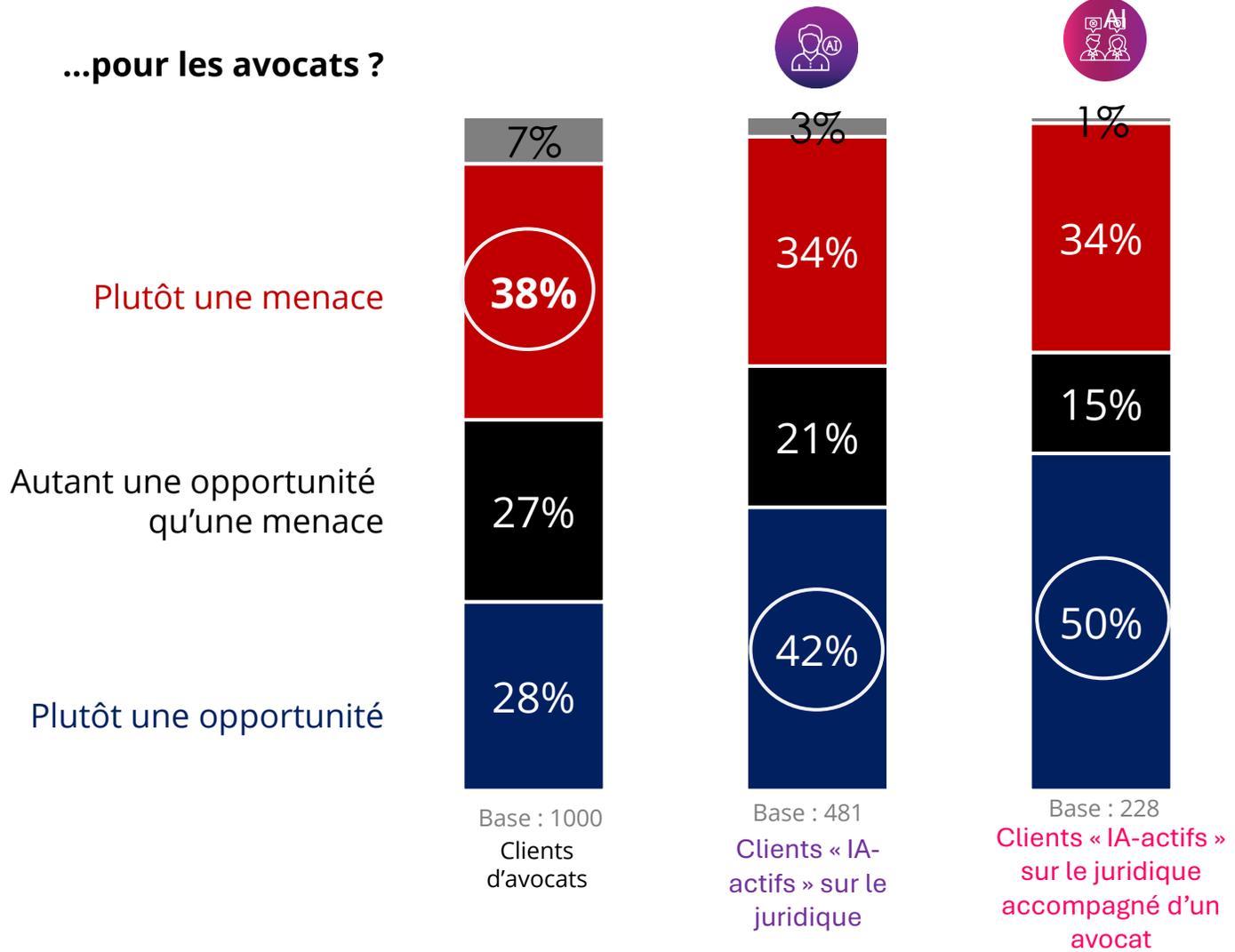
Plutôt une opportunité



Les clients dans leur ensemble sont plus nombreux à considérer l'IA comme une menace pour les avocats, alors que la majorité des clients « IA actifs » y voit pour eux aussi une opportunité.

Selon vous, l'essor d'IA génératives spécialisées en droit représente-t-il...

Base : 1000 clients d'avocat



Tous profils confondus, les clients perçoivent l'IA comme une aide potentielle pour permettre aux particuliers de choisir un avocat

Merci d'indiquer si vous êtes d'accord avec l'affirmation suivante concernant les cabinets d'avocats et l'intelligence artificielle :

L'IA pourra **aider** les clients à **choisir un avocat** en fonction de sa spécialisation, de ses honoraires et de ses précédentes affaires similaires

Sous total
Oui

Sous total
Non

Clients d'avocats

Base : 1000



72%

20%



Clients « IA-actifs »
sur le juridique

Base : 481



78%

19%



Clients accompagnés
d'un avocat et « IA-actifs »
sur leur dossier

Base : 228



83%

17%

■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord ■ Ne se prononce pas

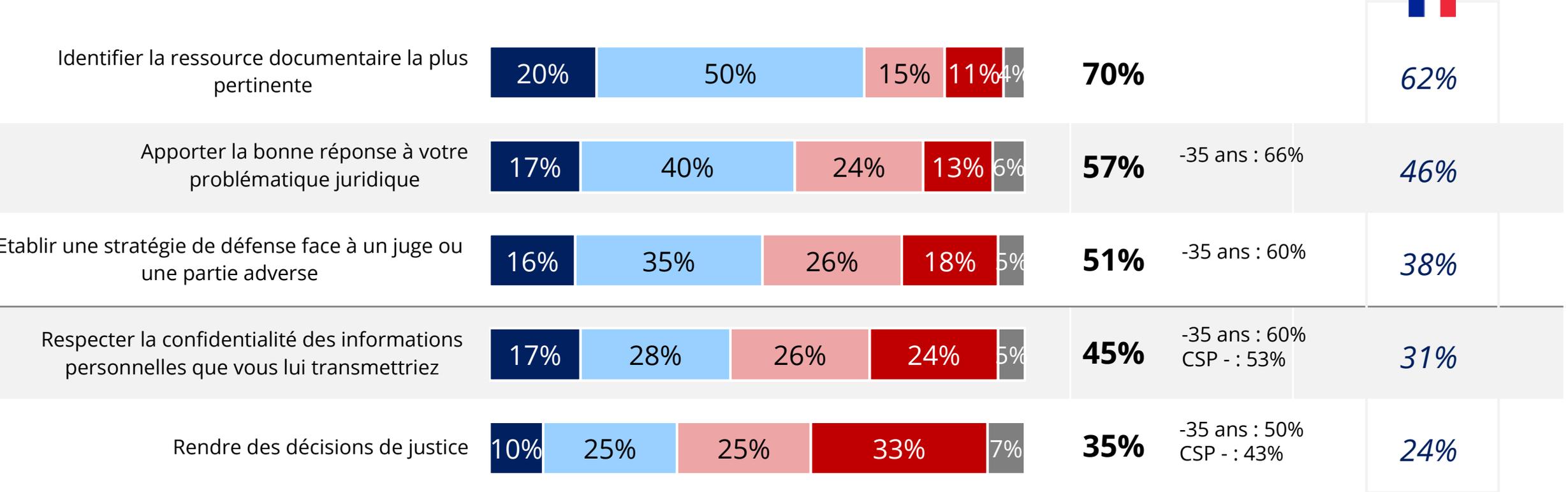
Les clients font majoritairement confiance à l'IA pour de l'exploration documentaire, et dans une moindre mesure pour sa capacité à apporter une bonne réponse juridique. Les avis sont très partagés sur la capacité à établir une stratégie de défense, et la défiance est majoritaire concernant le respect de la confidentialité des données ou la capacité à rendre des décisions de justice.

En cas de problématique juridique, feriez-vous confiance à une intelligence artificielle générative pour...

Clients d'avocats

Base : 1000 personnes

Sous total
Confiance



-35 ans : 66%

-35 ans : 60%

-35 ans : 60%
CSP - : 53%

-35 ans : 50%
CSP - : 43%

■ Tout à fait confiance ■ Plutôt confiance ■ Plutôt pas confiance ■ Pas du tout confiance ■ Ne se prononce pas

Les clients « IA-actifs » sur le juridique sont nettement plus nombreux que la moyenne des clients à avoir confiance dans les actions de l'IA, pour sourcer les informations pertinentes et apporter une réponse adaptée à leur problématique, et même pour respecter la confidentialité des informations personnelles.

En cas de problématique juridique, feriez-vous confiance à une intelligence artificielle générative pour...



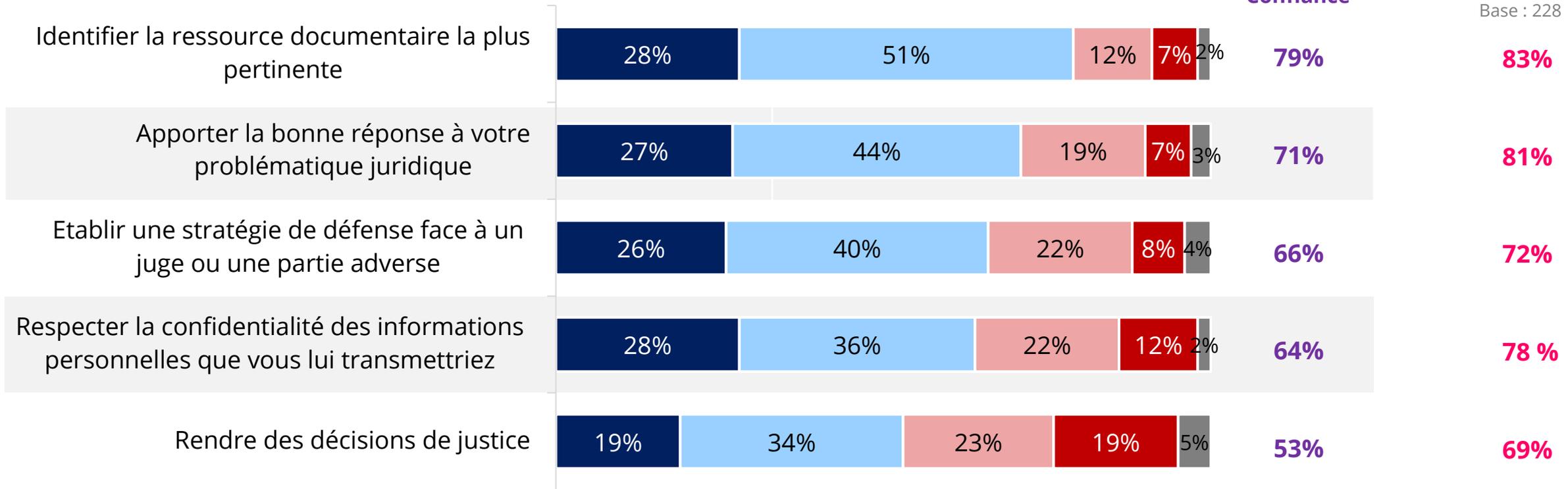
clients « IA-actifs » sur le juridique

Base : 481 clients d'avocat



Clients accompagnés d'un avocat et « IA-actifs » sur leur dossier

Base : 228



■ Tout à fait confiance ■ Plutôt confiance ■ Plutôt pas confiance ■ Pas du tout confiance ■ Ne se prononce pas

Si les clients « IA-actifs » sur le juridique se déclarent globalement satisfaits et confiants dans les réponses de l'IA, ils gardent toutefois le réflexe de les vérifier.

Vous avez déjà utilisé une IA pour une problématique juridique personnelle. Les affirmations suivantes correspondent-elles à votre situation ?



clients « IA-actifs » sur le juridique

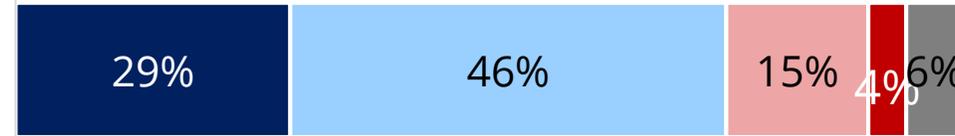
Base : 481 clients d'avocat



Clients accompagnés d'un avocat et « IA-actifs » sur leur dossier

Base : 228

Vous avez été satisfait des réponses apportées par l'IA



Sous total
Correspond

85%

83%

83%

■ Correspond très bien

■ Correspond plutôt bien

■ Correspond plutôt mal

■ Correspond très mal

■ Ne se prononce pas

Une confiance relative dans les contenus générés par IA en général mais plus faible sur le juridique

Concernant la confiance accordée aux contenus générés par l'IA, les utilisateurs se montrent globalement **plutôt confiants**. Tout le monde n'identifie pas les risques d'erreurs ou d'hallucinations.

Cependant, **dès qu'il s'agit de sujets jugés sensibles ou importants**, comme le juridique ou la santé, par exemple, **leur vigilance augmente** :

- Certains demandent à ce que les informations soient sourcées,
- D'autres procèdent à des vérifications des données d'IA, en recoupant avec les informations trouvées ailleurs sur Internet (notamment via Google ou d'autres intelligences artificielles) ou auprès de professionnels.

Très à la marge, certains font toutefois davantage confiance à l'IA en matière de juridique :

- Ils pensent que le droit est une matière rigoureuse, neutre et documentée sur des sites fiables.
- **Ils pensent que l'IA saura aller chercher la bonne information sur Internet** (qu'elle saura faire le tri) sans filtrage biaisé ni interprétation erronée.



« Non, si je demande à l'IA c'est pas pour repasser derrière, sinon je vais sur Google. » (Groupe Paris, 30-49 ans)

« Mais complètement, c'est la messe, c'est la Bible. En général quand on a un doute et que c'est confirmé par Chatgpt, la recherche s'arrête là. » (Femme, 33 ans, cliente)

« Si c'est un truc important, je vérifie les sources. Si c'est une question pas très importante, je vais faire confiance facilement. » (Femme, 22 ans, non cliente)

« Je vérifie quand c'est technique ou un peu risqué. » (Homme, 35 ans, non client)

« Peut-être là où je lui ferais le moins confiance, ce serait la santé. Je vérifierai toujours avec un médecin. » (Femme, 41 ans, non cliente)

« Et en fait, il se base sur plein de données. Donc, il a une réponse peut-être plus étayée et plus rapide. On sent que derrière, il y a plusieurs moteurs qui travaillent. Et on a la réponse concise, tout ce qu'il allait piocher partout. On a l'impression d'avoir une info un peu plus construite parce qu'on a eu un espèce de comparateur. » (Femme, 33 ans, cliente)

4.

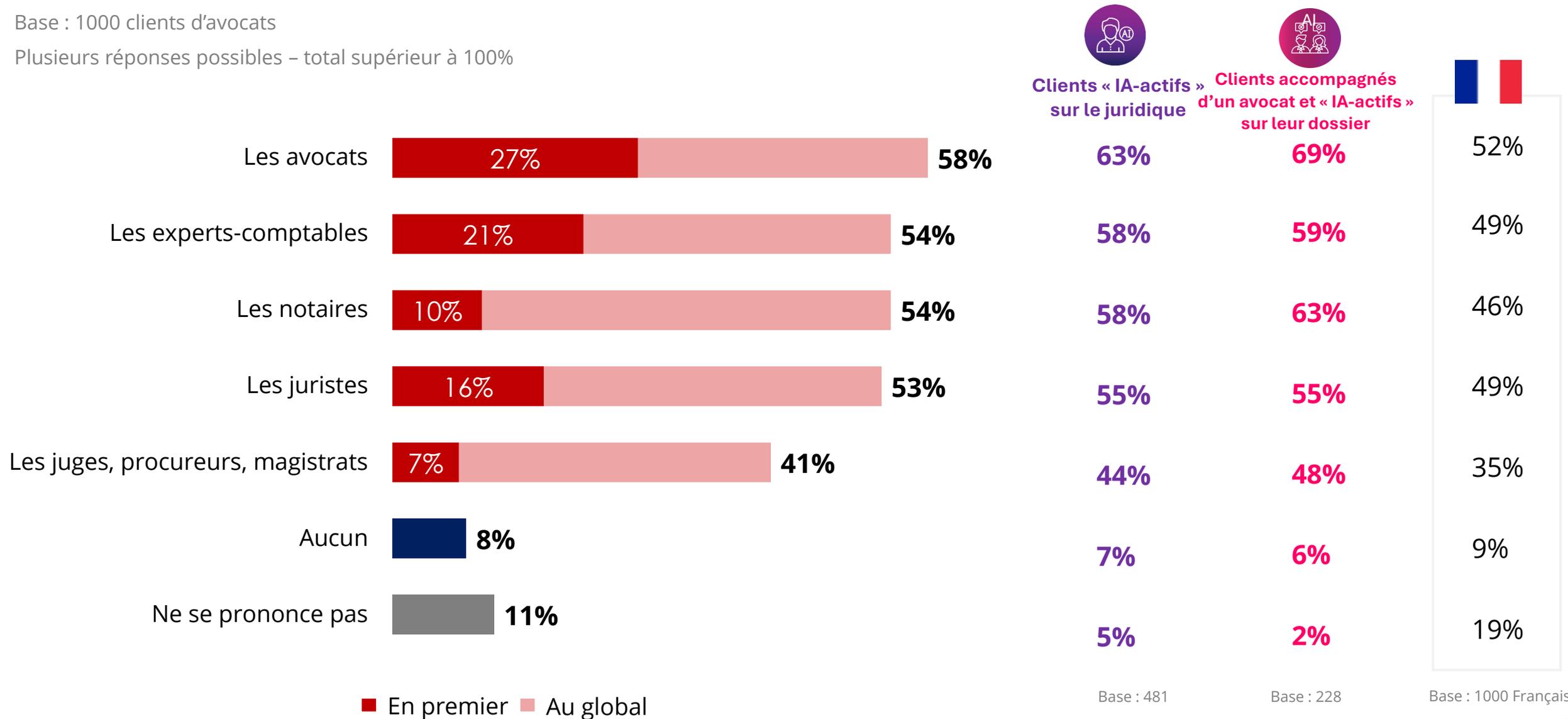
La majorité des clients particuliers voit aussi l'IA comme un levier permettant aux avocats de gagner en efficacité

Parmi les professions du droit, les avocats sont perçus comme les premiers impactés par l'essor de l'IA

A votre avis, dans la liste suivante, quelles professions vont être les plus impactées dans leurs pratiques par l'essor de l'intelligence artificielle ?

Base : 1000 clients d'avocats

Plusieurs réponses possibles – total supérieur à 100%

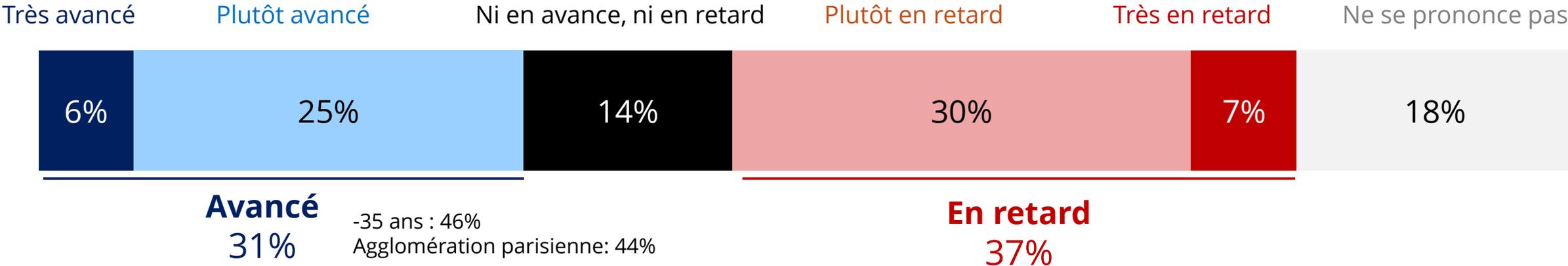


Plus d'un tiers des clients pense que les cabinets d'avocats sont en retard, quand moins d'un tiers les pense en avance. En revanche, les clients « IA-actifs » sont une majorité à considérer qu'ils sont avancés.

A votre avis, quel est le niveau d'intégration et d'utilisation de solutions d'IA dans les cabinets d'avocats français ?

Clients d'avocats

Base : 1000 personnes



Clients « IA-actifs » sur le juridique



Clients accompagnés d'un avocat et « IA-actifs » sur leur dossier



Français



La majorité des clients considère que l'IA va permettre aux avocats de gagner en efficacité (prise en charge plus rapide, plus de temps disponible pour les accompagner, personnalisation des réponses stratégiques...).

Des niveaux encore plus élevés auprès des clients « IA-actifs ».

Merci d'indiquer si vous êtes d'accord avec chacune des affirmations suivantes concernant les cabinets d'avocats et l'intelligence artificielle ?

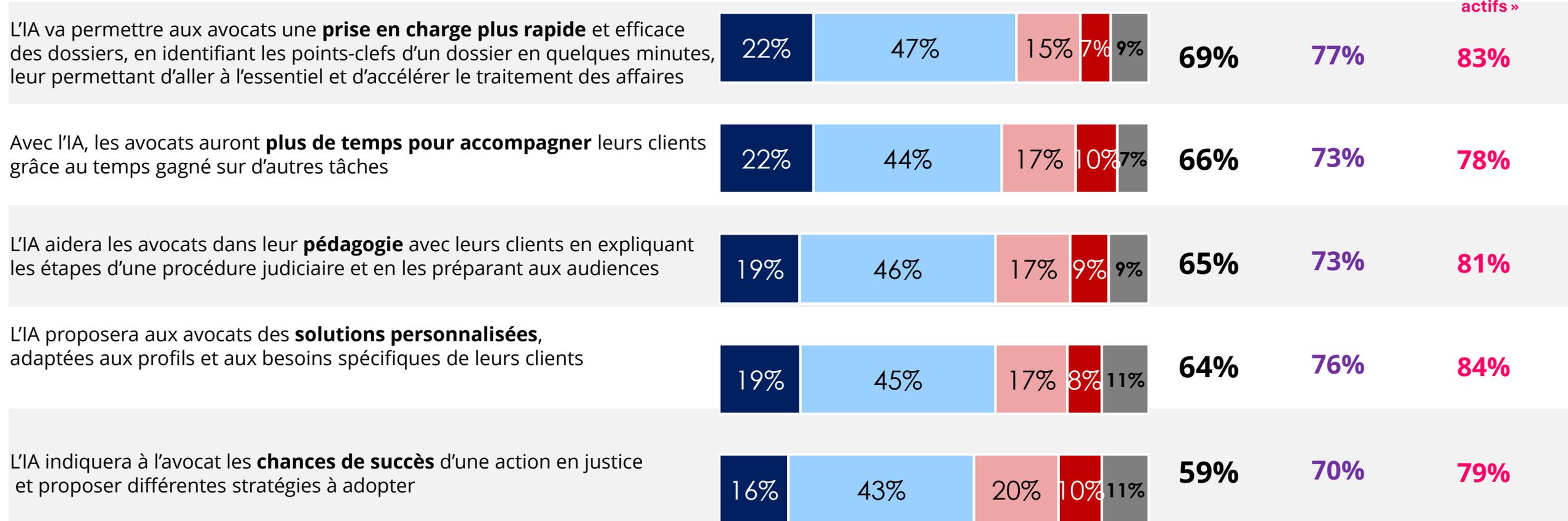
Base : 1000 clients d'avocats



Sous total
D'accord

Clients « IA-actifs »
sur le juridique

Clients
accompagnés
d'un avocat et « IA-actifs »



■ Tout à fait d'accord ■ Plutôt d'accord ■ Plutôt pas d'accord ■ Pas du tout d'accord ■ Ne se prononce pas

L'avocat « augmenté » par son utilisation de l'IAG

Les clients particuliers jugent tout à fait envisageable, voire bénéfique, que les avocats utilisent l'intelligence artificielle. Ils ont souvent une meilleure connaissance du métier et sacralisent moins la profession d'avocat ; certains en côtoient même dans leur entourage.

Pour eux, **l'IA s'apparente à un outil de travail, comparable à un assistant juridique.** Dans cette logique, l'IA devient une aide précieuse, capable d'amplifier les capacités de l'avocat.

L'IA pourrait notamment aider les avocats sur :

- **La recherche documentaire** : consulter les articles de loi, chercher des jurisprudences, se documenter, notamment sur les sujets moins maîtrisés (par exemple sur une autre spécialité ou sur les aspects non juridiques, techniques d'un dossier).
- **Gagner en rapidité sur les tâches chronophages** pour ensuite pouvoir se concentrer davantage sur l'analyse, la stratégie et la réflexion de fond.



« Tant que ce qu'il fait est solide et indiscutable, il utilise bien un assistant qui peut se gourer, la chaîne de fabrication du document, ce n'est pas l'avocat qui l'écrit dans le marbre, en tunique, dans son jardin. » (Homme, 45 ans, non client)

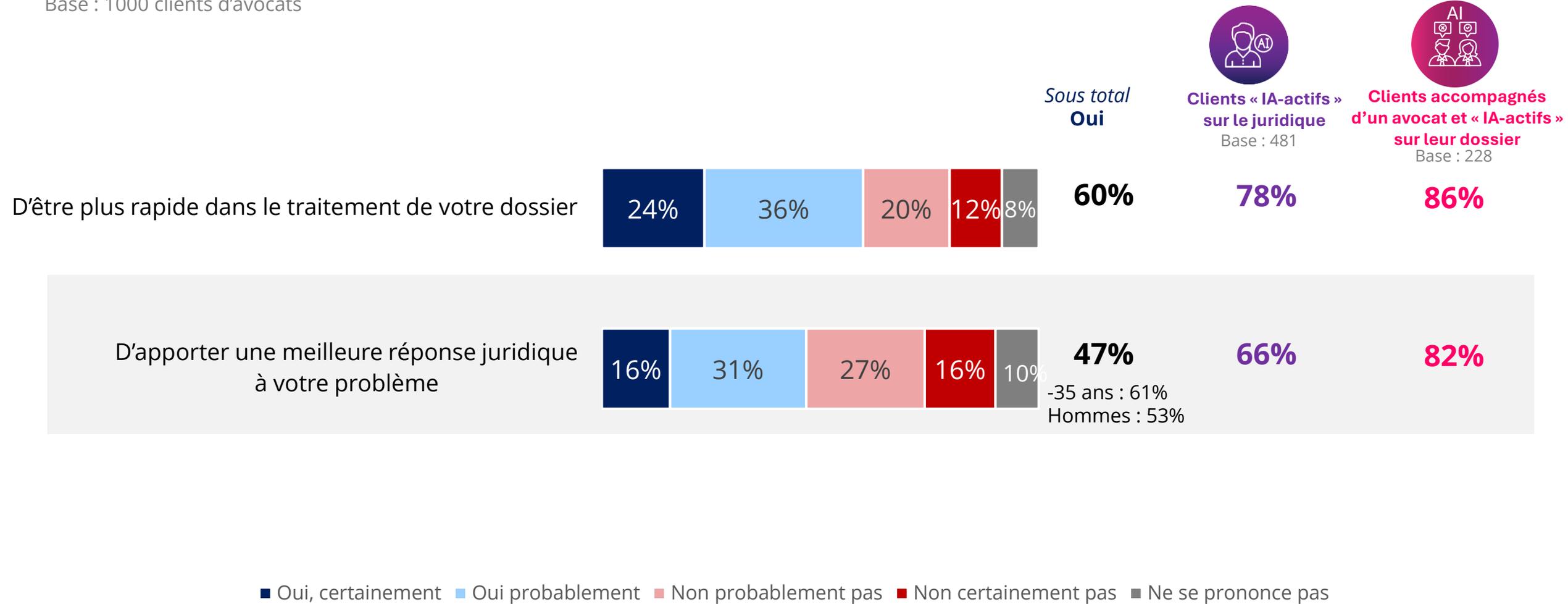
« J'espère bien qu'ils vont l'utiliser, le meilleur avocat n'a pas tout en tête, connaît pas toutes les jurisprudences c'est une super base de travail. » (Groupe Paris, 50 ans et plus)

« Après si on utilise l'IA pour gagner du temps, maximiser la défense du client, c'est totalement ok en fait. » (Groupe Paris, 30-49 ans)

En grande majorité, les clients « IA-actifs » sont convaincus que le recours à l'IA a ou aurait permis à leur avocat d'être plus efficace dans le traitement de leur dossier.

Sur la base de votre expérience avec un avocat, pensez-vous que l'IA a/aurait permis à votre avocat...

Base : 1000 clients d'avocats



Cependant certains clients voient l'utilisation de l'IAG par les avocats d'un mauvais œil

Certains clients se déclarent d'emblée fermement opposés à l'utilisation de l'IAG par les avocats. Ce rejet est particulièrement marqué chez les personnes peu familières de l'IA, ou qui méconnaissent les spécificités de la profession et les différentes tâches qu'elle recouvre.

S'ils s'opposent, c'est avant tout parce que :

- **Cela bouleverse trop l'image qu'ils ont de l'avocat :** là encore, l'imaginaire qu'ils ont de l'avocat - la plaidoirie en robe, le savoir extrait des codes civil ou pénal, le prestige d'une profession intellectuelle - semble difficilement conciliable avec le recours à un outil technologique comme l'IA. Pour ces personnes, l'IA viendrait désacraliser le rôle de l'avocat.
- **Ils ne savent pas qu'il existe des IA juridiques :** lorsqu'ils entendent « intelligence artificielle », beaucoup pensent spontanément à ChatGPT. L'idée que leur avocat puisse s'appuyer sur un outil grand public heurte leur représentation du métier. En revanche, **lorsqu'on évoque des outils spécialisés, conçus pour le monde juridique, leur réticence tend à s'atténuer rapidement.**



« Pour la recherche, non, il ne doit pas l'utiliser. Il a fait des longues études pour ça. » (Femme, 22 ans, non cliente)

« Si on connaît son métier, on n'a pas besoin d'IA. » (Femme, 46 ans, cliente)

« Normalement, t'as un niveau d'expertise qui fait que t'as pas besoin d'utiliser les mêmes outils que moi, si je vais voir un graphiste et qu'il me dit j'ai utilisé Dall E, c'est pareil, après il peut pas connaître tous les articles par cœur, ok j'ai un doute je regarde, mais les expertises comme médecin et avocat, si ils utilisent les mêmes outils que moi c'est inquiétant. » (Groupe Paris, 30-49 ans)

L'exercice du droit, le domaine réservé de l'avocat

L'intervention de l'IA dans des sphères plus stratégiques soulève davantage de réticences.

Dès qu'il s'agit de l'exercice même du droit, et plus encore de l'élaboration de la stratégie juridique, les perceptions sont plus mitigées : ces dimensions sont vues comme le cœur du métier, ce qui fait l'expertise propre de l'avocat, et ne sauraient pour certains être déléguées à une machine.

La défense est perçue comme l'une des plus-values de l'avocat face à l'IA par les particuliers.

En mineur, **un risque est également perçu : celui d'une fuite de la stratégie**, notamment si les stratégies élaborées venaient à être captées par la défense adverse.



« Rédiger un texte plus rapidement, mais si c'est des tâches d'expertise, c'est là où je cherche la valeur ajoutée d'un avocat. C'est comme si je vais chez le médecin et qu'il tape mes symptômes sur Chat GPT. » (Groupe Paris, 30-49 ans)

« La valeur ajoutée de l'avocat est la plaidoirie. » (Groupe Lille, 30 ans et plus)

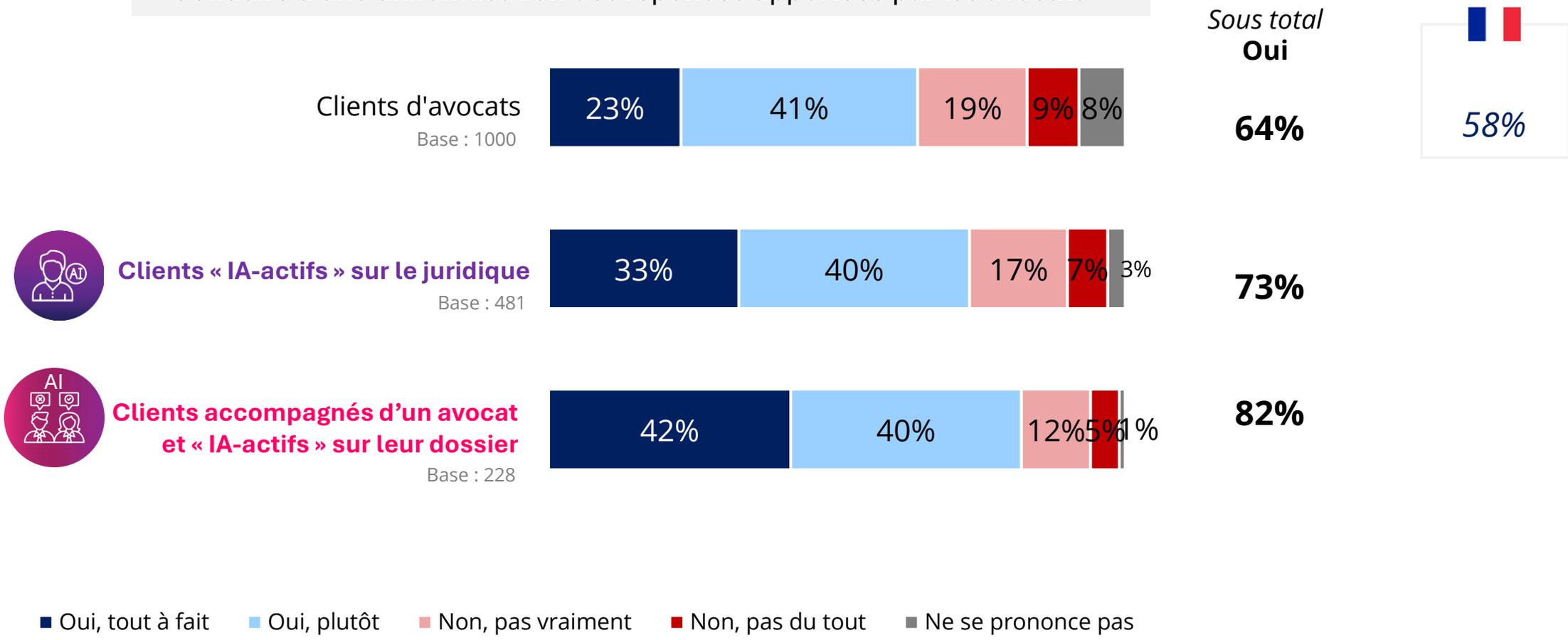
« Parce que rédiger sa plaidoirie, c'est comme pour le médecin, pour dire le diagnostic final. Il y a quand même une part d'humain qui doit ressortir. Donc, rédiger sa plaidoirie, il y a deux sens. L'aider à rédiger sa plaidoirie, donc en faisant ses recherches, oui, mais la rédiger pour lui, je pense que ça, oui, je lui dirais non, monsieur, pas pour mon dossier, s'il vous plaît. » (Femme, 33 ans, non cliente)

« Ça m'embêterait à la limite que la partie adverse découvre ce que j'essaye de trouver contre eux, en fait. » (Femme, 59 ans, cliente)

Dans leur grande majorité, les clients d'avocats, et plus encore les clients « IA-actifs », reconnaissent la possibilité d'uniformisation des réponses apportées par les avocats

D'après vous, l'essor de l'intelligence artificielle générative spécialisée en droit va-t-il...

« Conduire à une uniformisation des réponses apportées par les avocats »



5.

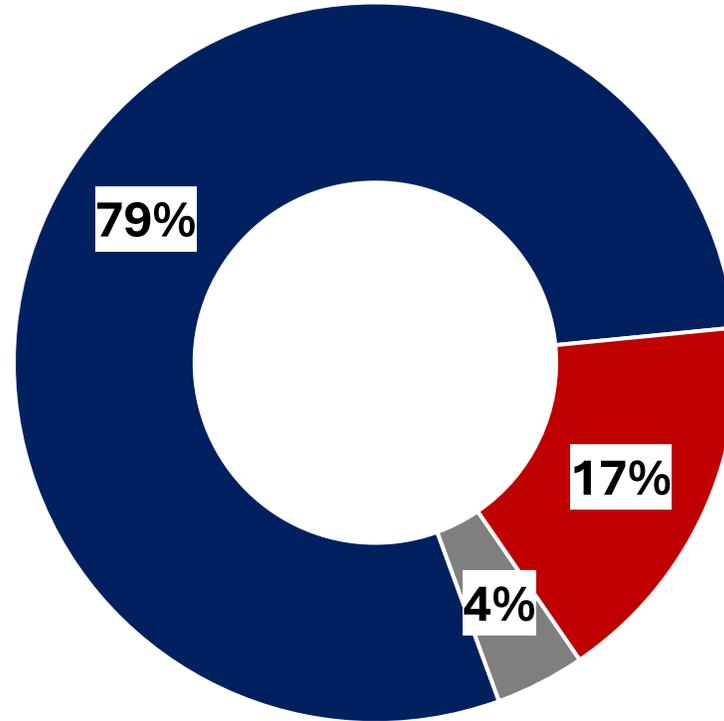
L'attente d'une transparence des avocats sur l'utilisation de l'IA et d'un engagement de respect des données personnelles

Tous profils confondus, les clients considèrent en grande majorité que l'avocat est tenu d'informer son client dans le cas où il utilise l'IA

Concernant l'information des clients sur le recours à l'IA par l'avocat, pensez-vous que...

Base : 1000 clients d'avocats

L'avocat **doit informer son client** s'il utilise ou non l'IA pour étudier son dossier



L'avocat **n'est pas tenu d'informer son client**, cela relève de ses méthodes de travail



Clients « IA-actifs » sur le juridique

Base : 481

73%



Clients accompagnés d'un avocat et « IA-actifs » sur leur dossier

Base : 228

69%

24%

Clients « IA-actifs » sur le juridique

Base : 481



31% Clients accompagnés d'un avocat et « IA-actifs » sur leur dossier

Base : 228



Ne se prononce pas

L'information sur l'utilisation de l'IA par les avocats

- **Pour certains, la transparence n'est pas nécessaire** : ils considèrent que l'utilisation d'un outil, quel qu'il soit, relève de la boîte noire du métier. De la même manière qu'un avocat peut déléguer une tâche à un assistant juridique sans en informer le client, l'usage d'une IA ne justifierait pas d'explication spécifique. Certains expriment également une inquiétude plus subjective : savoir que leur avocat utilise une IA risquerait d'altérer l'image idéalisée qu'ils ont de la profession.



« Je préfère autant ne pas le savoir, ça briserait ma confiance en elle peut être, c'est un peu comme regarder dans la cuisine d'un resto » (Femme, 33 ans, cliente)

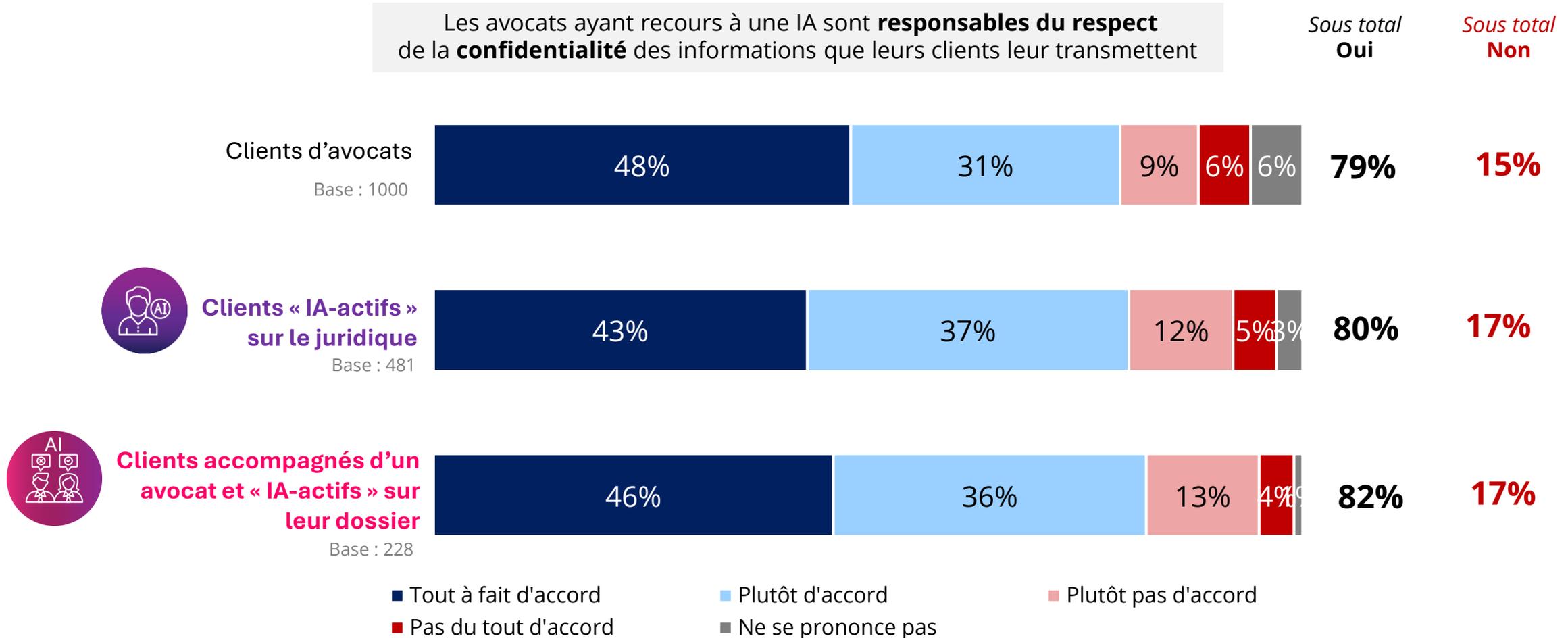
« C'est un peu comme un médecin qui consulte un VIDAL. Est-ce qu'il me le dit ? Non. L'avocate c'est pareil. Est-ce qu'elle doit m'en informer ? C'est sa bibliothèque, il n'y a pas d'intérêt qu'elle me le dise. » (Femme, 59 ans, cliente)

- **Pour d'autres, c'est une exigence importante** : savoir si et comment l'IA est utilisée devient crucial, sans qu'ils parviennent clairement à le justifier.

« L'avocat a une obligation de transparence sur ce sujet comme sur les sites internet ou justement veut savoir où sont stockées nos données, juste qu'il nous tienne au courant de ces différents moyens de recherche, s'il va dans une bibliothèque, s'il va dans une annexe, qu'est-ce qu'il y a, juste qu'il nous tienne au courant, s'il va contacter physiquement des personnes, simplement qu'il nous tienne au courant de ces moyens de recherche. » (Femme, 33 ans, non cliente)

De façon unanime, les clients considèrent que les avocats ayant recours à une IA sont responsables du respect de la confidentialité des informations que leurs clients leur transmettent.

Merci d'indiquer si vous êtes d'accord avec l'affirmation suivante concernant les cabinets d'avocats et l'intelligence artificielle :



La confidentialité et protection des données : le sujet de l'avocat plus que de son client

Mis à part pour quelques profils plus méfiants de l'IAG, **la question de la confidentialité et de la protection des données n'émerge que très marginalement, et est rarement une source d'inquiétude lorsque les particuliers utilisent personnellement l'IA.**

- En cause, des participants qui déclarent se sentir déjà surveillés, via les réseaux sociaux, la publicité ciblée ou les appareils connectés. Ils expriment alors une forme de résignation à ce sujet.

Cette indifférence est renforcée par **un manque de connaissances sur les moyens concrets de se protéger** : les participants affirment simplement « faire preuve de bon sens » en essayant d'anonymiser quand ils abordent des questions personnelles.

- S'ils ne transmettent jamais leur nom, cela ne les empêche pas de partager spontanément leur affaire juridique
- Peu ont créé un compte utilisateur, et rares sont ceux qui savent qu'un compte personnel permet de protéger leurs données.

En revanche, la fuite de leurs données personnelles est un risque identifié par les clients d'avocat si leur avocat utilise l'IAG : le respect de leurs données est alors une condition que l'avocat doit respecter.



« Si on utilise Google quand on est sur Facebook et sur Instagram, j'ai envie de vous dire, votre vie privée... Si on les utilise, on est obligé de leur faire confiance, en tout cas de faire confiance. Et donc du coup, non, je ne me pose pas trop la question des données, parce que déjà, un, je ne mets rien, je ne mets pas mon code de sécurité sociale et mes identifiants bancaires, qui sont à peu près les seules choses avec lesquelles on pourrait vraiment m'embêter sur internet. » (Homme, 45 ans, non client)

« Je ne me sens pas en danger, je ne vais pas donner mon numéro de carte bleue. » (Groupe Paris, 30-49 ans)

« Il faut que ce soit bien utilisé, que ce soit contrôlé... moi je veux qu'on fasse attention aux données. » (Homme, 38 ans, non client)

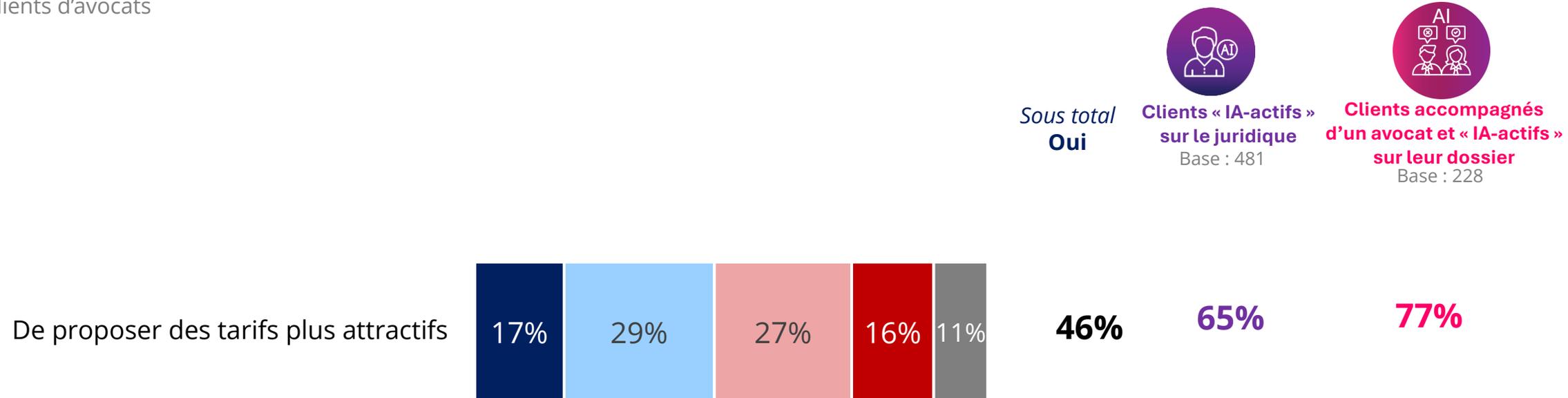


La perception d'une probable baisse de la tarification
des avocats sous l'effet de l'IA

En grande majorité, les clients « IA-actifs » estiment que le recours à l'IA a ou aurait permis à leur avocat de proposer des tarifs plus attractifs.

Sur la base de votre expérience avec un avocat, pensez-vous que l'IA a/aurait permis à votre avocat...

Base : 1000 clients d'avocats



Sous total
Oui

Clients « IA-actifs »
sur le juridique
Base : 481

Clients accompagnés
d'un avocat et « IA-actifs »
sur leur dossier
Base : 228

■ Oui, certainement ■ Oui probablement ■ Non probablement pas ■ Non certainement pas ■ NSP

La majorité des clients et les 3 quarts des clients « IA-actifs » sur le juridique projettent que l'IAG aura pour conséquence une réduction des coûts des services juridiques pour les particuliers.

D'après vous, l'essor de l'intelligence artificielle générative spécialisée en droit va-t-il...

« Réduire les coûts des services juridiques pour les particuliers »

Sous total
Oui

Sous total
Non

Sous total
Oui

Clients d'avocats

Base : 1000



56%

37%

46%



Clients « IA-actifs »
sur le juridique

Base : 481



73%

25%

Clients accompagnés d'un
avocat et « IA-actifs » sur leur
dossier

Base : 228



78%

21%

■ Oui, tout à fait ■ Oui, plutôt ■ Non, pas vraiment ■ Non, pas du tout ■ Ne se prononce pas

Des divergences concernant l'impact sur la facturation

Parmi les personnes interrogées, l'impact de l'IA sur la facturation de l'avocat soulève des points de divergence.

- Seuls les profils fortement opposés à l'utilisation de l'IA par l'avocat considèrent qu'une utilisation de l'IA devrait automatiquement conduire à une baisse des honoraires. Pour eux, cette diminution serait une condition *sine qua non* à l'acceptation de son usage : si l'avocat gagne en efficacité grâce à l'IA, cela doit se traduire par une réduction du coût pour le client.
- Pour les autres, qui voient l'IA comme un outil de travail au même titre qu'un assistant juridique ou un logiciel, la question ne se pose pas d'emblée. Selon eux, l'utilisation de l'IA ne modifie pas fondamentalement la nature du travail de l'avocat, et donc ne justifie pas a priori une révision des tarifs.

Cependant si ce n'est pas une exigence de leur part, ils anticipent une réduction des tarifs si l'avocat facture à l'heure et passe moins de temps sur un dossier. A condition qu'il y ait une transparence totale sur la facturation et une répercussion réelle des économies sur le client, ce qui leur semble incertain.

- À la marge, certains envisagent même que le recours à des outils spécialisés de pointe puisse entraîner un surcoût, justifié par la qualité ou la technicité du service fourni.



« Si ça coûte moins cher, c'est tant mieux. Mais je veux quelqu'un qui comprenne ce que je vis. » (Homme, 30 ans, non-client)

« Il faut qu'ils soient suffisamment honnêtes pour le dire, je ne suis pas sur qu'un avocat qui fait 400 euros de l'heure va baisser ses honoraires parce qu'il utilise l'IA. » (Groupe Paris, 50 ans et plus)

« Non, pourquoi ? Ce n'est pas parce qu'il va... Alors, attendez. Il prend un bouquin, il va me facturer... Donc, ça va être la même chose pour l'IA. » (Femme, 52 ans, cliente)

7.

L'expertise des avocats perçue comme essentielle, mais une concurrence directe de l'IA sur certains actes et sur certains types de dossiers

La plus-value incontestable de l'avocat

Pour toutes les affaires impliquant aujourd'hui un avocat, les particuliers ont le sentiment que l'avocat conserve une plus-value incontestable face à l'IA générative.

Si les participants font cette conclusion, c'est aussi parce qu'ils ont une certaine perception de l'IA : celle-ci est souvent envisagée comme une menace potentielle pour les métiers et capable de remplacement. Dans ce cadre, l'avocat apparaît comme une figure qui ne peut pas être substituée, presque par principe (une résistance humaine dans un monde de machines).

Pour l'immense majorité des répondants, l'avocat demeure en effet meilleur pour :

Vérifier

Contextualiser

Défendre

Rassurer

Vérifier

Pour la plupart des personnes interrogées, **l'usage de l'IA générative ne remplace pas la validation finale par un professionnel :**

- Leurs usages restent cantonnés à un travail préparatoire ou parallèle, en amont d'un rendez-vous ou pour accompagner l'avocat.
- Même ceux qui génèrent des contenus par eux-mêmes cherchent *in fine* le « tampon » de l'avocat.

La confiance dans l'IAG dans le cadre juridique a en effet des limites. Le professionnel reste la référence :

- **Un regard expert reste indispensable :** n'étant pas eux-mêmes compétents sur les sujets juridiques, les particuliers reconnaissent ne pas être en mesure d'évaluer seuls la validité des réponses générées.
- **L'enjeu est trop important pour faire l'économie de vérifications :** comme évoqué précédemment, la confiance dans l'IA varie selon la gravité du sujet. Plus l'enjeu est jugé important, plus la vérification devient indispensable. Or, ces sujets qui nécessitent la présence d'un avocat sont perçus comme très sérieux et engagent la responsabilité des personnes concernées. **L'avocat est alors perçu comme celui qui va être garant,** à la fois de la fiabilité, de la légalité et de la sécurité de la démarche.



« C'est tellement précis le droit, c'est pas notre job. »
(Groupe Lille, 30 ans et plus)

« En gros, j'ai construit mon site, je me suis beaucoup aidée de l'IA et après, j'ai demandé à une avocate que je connais aussi de vérifier avec moi si ça allait. Parce que je me dis, bon, s'il y a un point qu'il n'a pas saisi sur mon activité, mon statut, mes trucs, je ne voulais pas être, voilà, pas dans l'illégalité, mais d'avoir un site qui était mal construit, qui pouvait me porter préjudice parce que c'est de la santé. Il faut faire gaffe, voilà, si j'ai des patients qui ont des soucis, qui se retournent contre moi. » (Femme, 33 ans, cliente)

« Déjà, que ça confirme, parce que malgré tout, il est spécialiste là-dessus, c'est son métier, que l'IA, il y a des... Je suis prêt à dépenser 100 euros en plus pour avoir une consultation, pour qu'il me confirme ce que l'IA m'a dit. » (Homme, 51 ans, client)

« Et quoi qu'il arrive derrière... je pense qu'il faudra quand même le faire tamponner par un avocat. Mais du coup, il aura moins travaillé. Il ne pourra pas facturer de la même manière. » (Homme, 45 ans, non client)

Contextualiser

Un autre rôle fondamental de l'avocat tient à **sa capacité à contextualiser les situations et adapter l'analyse à la singularité de chaque dossier**, un domaine dans lequel l'IA montre encore ses limites.

Même si l'IA générative propose des réponses plus personnalisées qu'un moteur de recherche classique, **plusieurs participants se disent déçus par ses performances dans le champ juridique :**

- Des réponses jugées trop générales, souvent déconnectées des réalités du cas particulier. Une participante a, par exemple, reçu une réponse très vague concernant un conflit avec une assurance dans le cadre d'un dégât des eaux, sans aucun élément concret pour l'aider à résoudre son problème spécifique.
- Des réponses parfois prudentes, comme si l'IA refusait de « se mouiller ».

Ces limites perçues tiennent aussi au niveau de maîtrise des utilisateurs. Beaucoup ignorent qu'il est possible d'affiner les requêtes et de personnaliser les réponses via des formulations précises.



« L'IA n'a pas le sens du contexte. Un avocat, lui, peut comprendre ce que je vis. » (Femme, 35 ans, non-cliente)

« Je me dis à quoi ça sert d'avoir une assurance ? Et l'IA me dit, vous êtes une personne à risque, mais en fait l'IA, elle ne connaît rien de ma situation. C'est générique pour moi. Vous voyez, ce sont des réponses qui sont préétablies, mais on ne rentre pas dans le cas particulier. (...) Je pense que dans les grands principes, l'IA a raison. Elle m'a donné une bonne réponse qui était juste, mais j'avais besoin de l'affiner. Parce que chaque cas est particulier, chaque cas est individuel. Mais là, j'ai besoin de l'humain, en fait. J'ai besoin d'avoir quelqu'un en face de moi, d'un humain qui a l'expérience de ça, qui en fait son métier, en fait. Qui est là pour me défendre, qui a une expérience dans l'assurance, etc. qui a des réflexes que l'IA n'a pas » (Femme, 52 ans, cliente)

« Parce qu'il prend pas de risques, pareil sur le droit on aura jamais un truc super pointu, à chaque fois il se mouille pas, j'ai eu des problèmes de santé et j'ai posé des questions pour du droit et il vous renvoie vers d'autres trucs parce qu'il veut pas être catégorique. » (Groupe Paris, 50 ans et plus)

Défendre

Pour les personnes interrogées, certaines dimensions du travail juridique restent **l'apanage de l'avocat : c'est le cas de la défense en tant que telle.**

Il subsiste **un imaginaire très fort associé à l'avocat** : il plaide en robe, il est au service de la défense d'un client.

L'IA est ainsi perçue comme **un outil précieux pour vulgariser le droit, le rendre plus accessible, mais pas pour « faire du droit »** au sens plein du terme.

- L'avocat lui, sait donner corps à des éléments que l'IA ne peut pas saisir : des nuances humaines, des signaux faibles, des éléments contextuels ou affectifs difficilement quantifiables.
- L'avocat est aussi un orateur, un personnage, porteur de valeurs, d'une conviction, d'un engagement dans la plaidoirie.

Certains insistent également sur un point plus pragmatique : l'avocat a un intérêt dans l'issue du dossier : il engage sa réputation, sa compétence, et sa rémunération. Il a envie de gagner, et mettra donc tout en œuvre dans la défense.

L'IA, elle, reste indifférente au résultat.



« L'IA n'aura jamais la réflexion humaine, qui est quand même importante dans ce métier. » (Femme, 22 ans, non cliente)

« Elle peut m'aider à comprendre, mais pas à plaider. » (Homme, 51 ans, non-client)

« Mon avocat je le payais en forfait mais aussi un % de ce que j'avais gagné et plus j'avais une rupture conventionnelle élevée, plus il gagne, et je me dis qu'il a intérêt à bien défendre mon dossier. Plus je vais gagner, plus il va gagner aussi. L'avocat défend l'intérêt de la personne et l'IA va rester sur le stricto sensu légal. » (Groupe Paris, 30-49 ans)

Rassurer



Pour beaucoup, le rôle de l'avocat ne se limite pas à la défense : **il incarne aussi une présence humaine, capable de comprendre et d'accueillir les émotions.**

Consulter un avocat intervient souvent à des moments de vie délicats : un divorce, un conflit, une situation où l'on se sent coupable ou victime.

On vient donc aussi chercher une oreille, un soutien, presque une forme d'accompagnement psychologique. Nombreux sont les clients d'avocat qui déclarent que leur avocat les a rassurés sur leur affaire.

Là où l'IA peut fournir une réponse pertinente mais désincarnée, l'avocat apporte une écoute, une attention, une empathie.

« Pour un contentieux fiscal, tu veux quelqu'un qui t'explique, qui te rassure. Pas une machine. » (Femme, 26 ans, non cliente)

« Souvent l'avocat perçoit la détresse. » (Groupe Paris, 30-49 ans)

« L'être humain sera capable d'aller chercher ce qu'on a du mal à faire sortir, il est face à vous, dans l'interaction, l'IA aura du mal à le faire, elle donnera une réponse brute. » (Groupe Lille, 30 ans et plus)

« Un bon avocat, c'est quelqu'un qui comprend votre situation, pas juste les lois. » (Homme, 35 ans, non client)

Une vision partagée sur le recours à l'avocat demain : les clients sont quasi autant à considérer que leur expertise et leur intervention resteront indispensables pour tous les dossiers, qu'à penser qu'ils resteront nécessaires uniquement pour les dossiers les plus complexes.

Selon vous, avec l'essor de l'IA générative spécialisée en droit, l'expertise et l'intervention de l'avocat...

Base : 1000 clients d'avocats



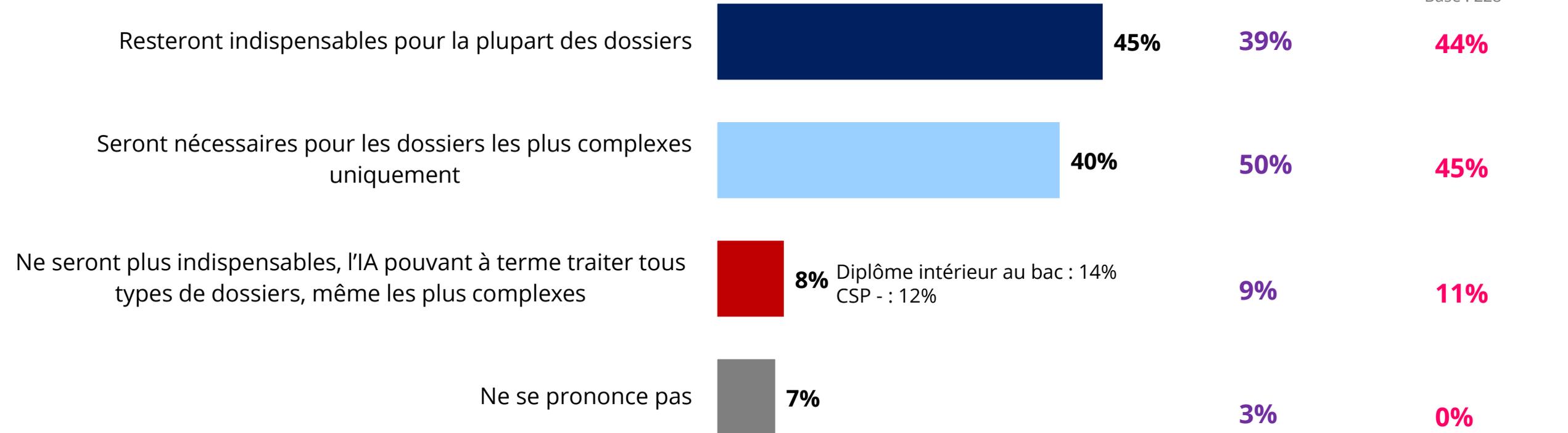
Clients « IA-actifs »
sur le juridique

Base : 481



Clients accompagnés
d'un avocat et « IA-actifs »
sur leur dossier

Base : 228

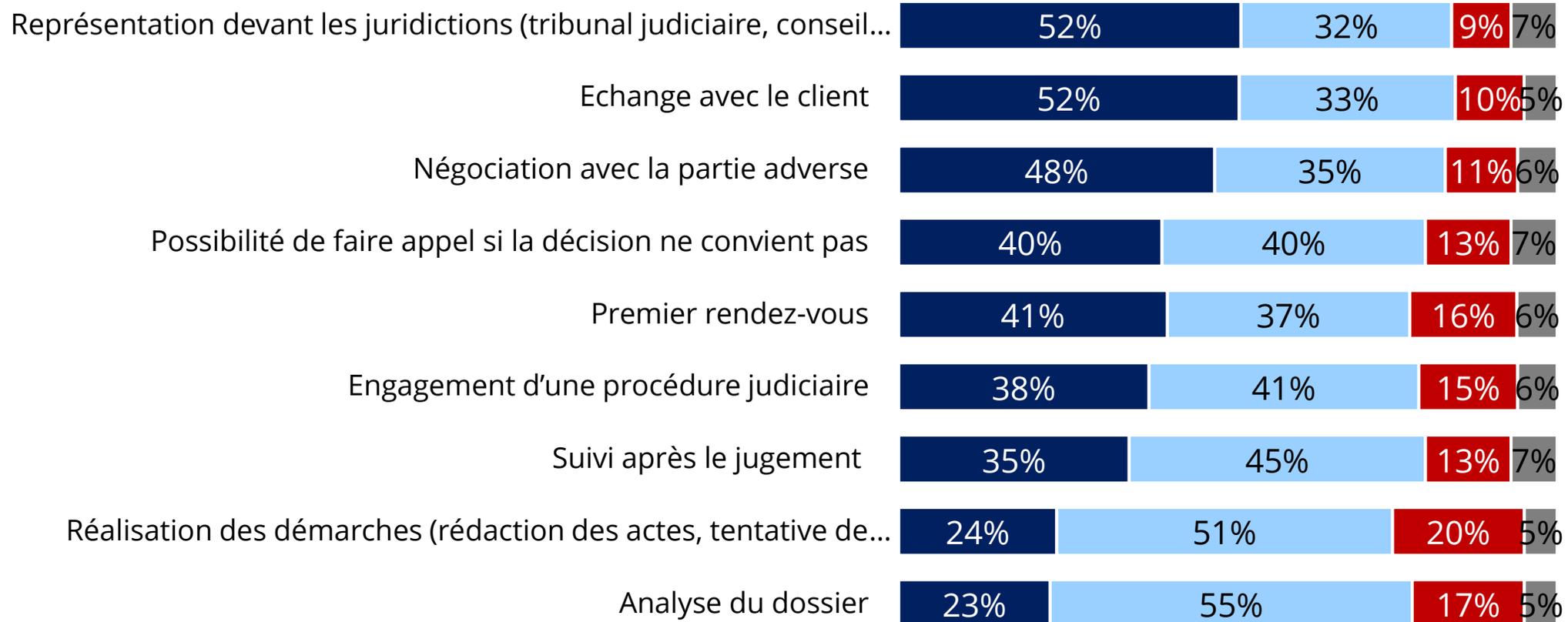


Dans aucune des situations testées les clients ne pensent qu'une IA spécialisée puisse remplacer l'avocat.

Pour chacune de ces étapes, imaginez-vous qu'une IA spécialisée dans le droit puisse remplacer ou non l'avocat.....

Clients d'avocats

Base : 1000 personnes



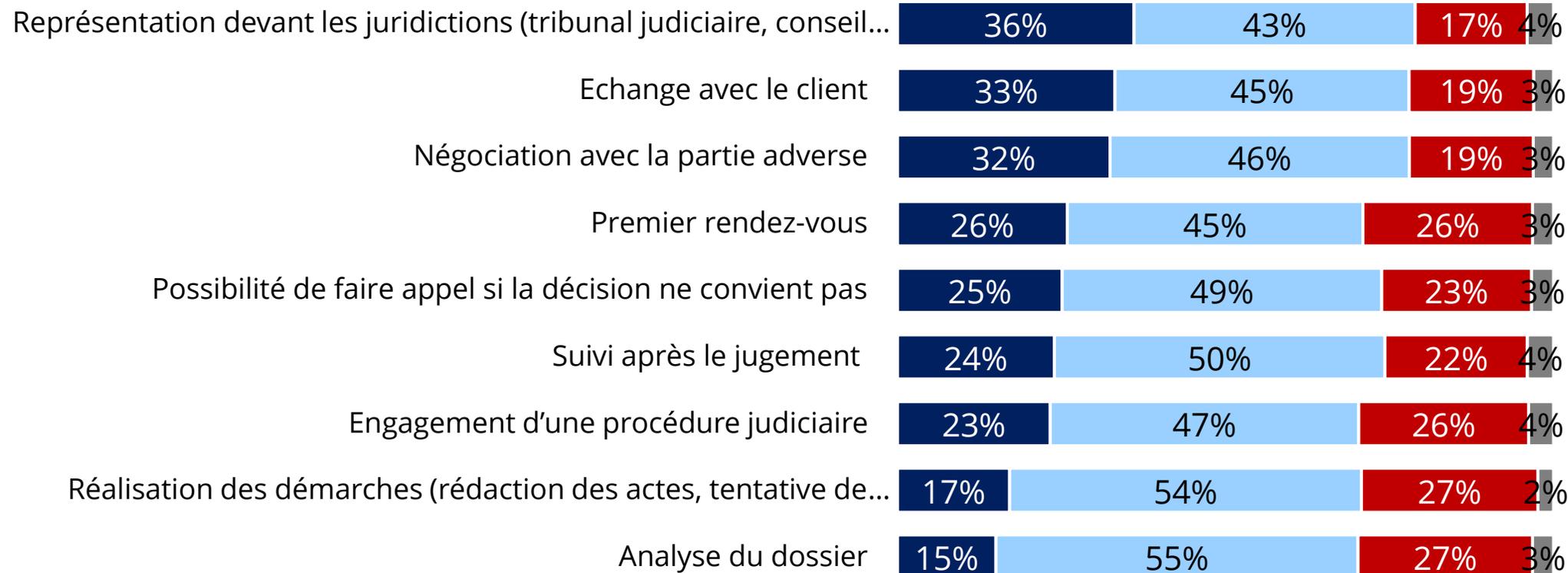
Les clients « IA-actifs » pensent également que les avocats resteront indispensables, mais ils sont une majorité à voir l'IA comme un levier d'amélioration des actes de l'avocat, et la part de ceux qui imaginent un remplacement possible est plus élevée qu'auprès des clients lambda.

Pour chacune de ces étapes, imaginez-vous qu'une IA spécialisée dans le droit puisse remplacer ou non l'avocat.....



clients « IA-actifs » sur le juridique

Base : 481



■ Ne peut pas remplacer l'action d'un avocat ■ Puisse améliorer ou accélérer l'action d'un avocat ■ Puisse remplacer complètement l'avocat ■ Ne se prononce pas

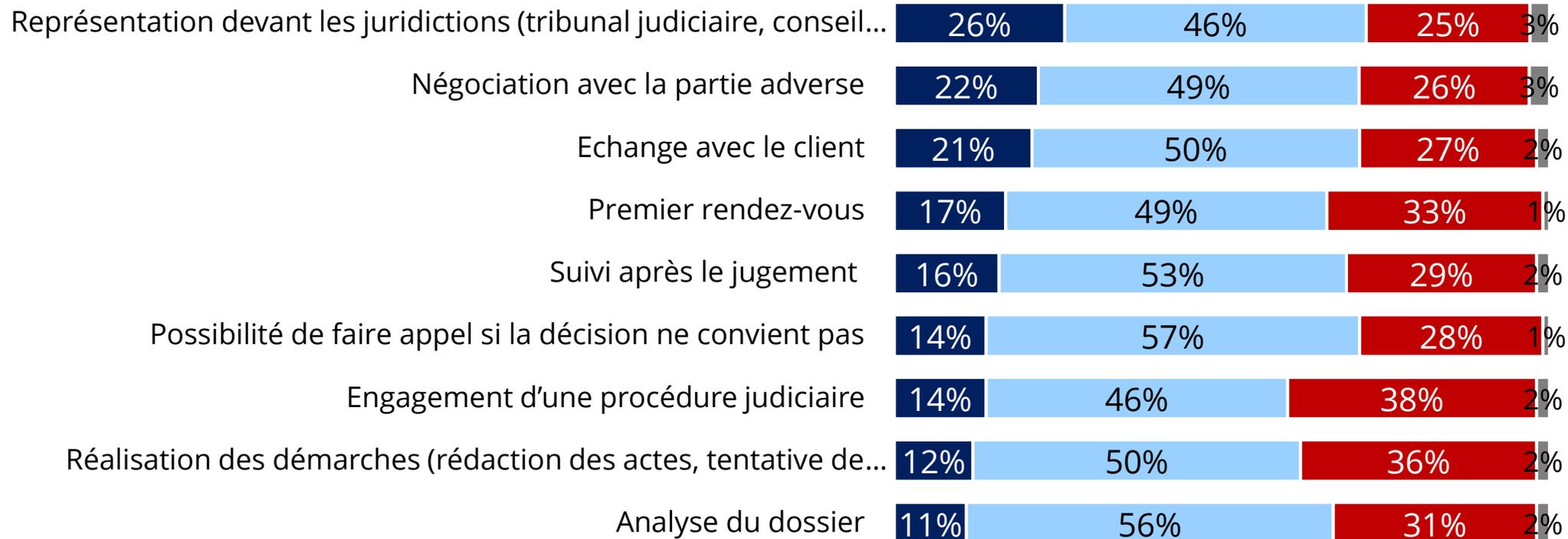
Les clients accompagnés d'un avocat et « IA-actifs » sur leur dossier voient en majorité l'IA comme un levier d'optimisation de l'action des avocats. Mais ils sont aussi les plus perméables à l'idée d'un possible remplacement : sur la majorité des actes testés, ils sont plus nombreux à imaginer qu'une IA puisse remplacer demain l'action des avocats, qu'à considérer les avocats comme irremplaçables.

Pour chacune de ces étapes, imaginez-vous qu'une IA spécialisée dans le droit puisse remplacer ou non l'avocat.....



Clients accompagnés d'un avocat et « IA-actifs » sur leur dossier

Base : 228



■ Ne peut pas remplacer l'action d'un avocat ■ Puisse améliorer ou accélérer l'action d'un avocat ■ Puisse remplacer complètement l'avocat ■ Ne se prononce pas

➔ Plus l'expérience est forte, plus l'idée du remplacement est importante.

Une légitimité encore forte des avocats, mais questionnée

Pour autant, en creux, un signal faible émerge : l'avocat est parfois challengé sur une ou plusieurs de ces dimensions par certains clients à la marge quand d'autres envisagent qu'il le sera à l'avenir.

Qu'il s'agisse de son rôle de vérification, contextualisation, défense ou d'allié émotionnel, les attentes évoluent, et le regard des clients devient plus exigeant, plus comparatif.

L'IA NE DISPENSE PAS DE LA VALIDATION PAR UN AVOCAT

... MAIS la confiance en l'IAG est déjà forte pour certains (c'est plutôt ce que dit l'avocat qui est « vérifié » ensuite avec l'IA) et tous reconnaissent que les capacités de l'IAG vont exploser dans les mois qui viennent.

Certains plus à la marge estiment que l'IAG est plus fiable que l'humain, car dépourvue de jugement de valeur, dotée d'une immense capacité de traitement, et capable de se spécialiser dans tous les domaines (contrairement aux avocats). Pour ces personnes, l'IA serait en mesure de trier efficacement les bonnes informations disponibles sur internet, là où un avocat pourrait être perçu comme moins exhaustif ou biaisé.



« On essaye de questionner et de savoir si il dit pas de bêtises, si il est à l'aise, si il hésite, si il hésite je m'en vais parce que je me dis qu'il connaît pas trop. Avant on faisait confiance et là on a moyen de vérifier les connaissances de quelqu'un devant nous. » (Groupe Paris, 30-49 ans)

« J'avais pris un avocat pénal pour une affaire j'ai eu un doute sur les conclusions je suis allée voir sur l'IA pour le tribunal compétent et l'avocate s'était trompée. » (Groupe Lille, 30 ans et plus)

« Il y a plus d'erreurs humaines que d'erreurs d'ordinateurs. » (Groupe Lille, 30 ans et plus)

Une légitimité encore forte des avocats, mais questionnée

L'AVOCAT EST GARANT DE LA CONTEXTUALISATION

... MAIS ceux qui maîtrisent le plus l'IA parviennent déjà mieux à préciser leurs requêtes et obtenir une réponse plus adaptée à la singularité de leur dossier.

D'aucuns estiment également que certains types d'affaires en apparence plus « simples » pourraient se passer facilement de contextualisation et être déléguées à l'IAG : certains divorces, certains conflits qui ont les mêmes schémas, etc...



*« Est-ce qu'en lui donnant des éléments qu'on aura trouvés sur l'IA, ça ne va pas la rebooster et lui permettre d'elle-même de faire aussi peut-être des recherches sur des jurisprudences, sur des démarches qu'on n'a pas encore faites, que l'on pourrait faire juridiquement auprès d'un huissier, auprès d'un autre professionnel du bâtiment ? Est-ce que tout ça, on peut le faire ? Et tout ça, juridiquement, est-ce qu'on a le droit ? Moi, je trouve qu'avec l'IA, justement, on ouvre, on nous propose plusieurs possibilités. »
(Femme, 59 ans, cliente)*

Une légitimité encore forte des avocats, mais questionnée

L'AVOCAT EST LE MIEUX PLACÉ POUR DÉFENDRE

... MAIS certains reconnaissent que l'IA peut également jouer un rôle dans cette dimension, notamment les clients qui ne sont pas satisfaits de leur avocat.

Grâce à sa puissance de recherche et de traitement, elle est parfois perçue comme capable d'ouvrir le champ des possibles, en identifiant des pistes, des arguments ou des stratégies que l'avocat n'aurait pas envisagés... ou n'aurait pas cherchés.

L'IA a aussi une compétence généraliste (hors juridique) pour les aspects plus techniques des dossiers.



« Je pense que c'est moi, je suis critique pour tout, je me questionne, et quand on me dit quelque chose je vais toujours vérifier s'il y a pas quelque chose derrière de plus profond pour arranger les choses, j'aime avoir les tenants et les aboutissants, et toutes les cartes en main pour être arbitre de la décision, et un avocat peut me dire ça c'est une très bonne idée, et l'avocat m'a dit il vaut mieux un mauvais procès qu'une longue bataille, mais non, parce qu'on pouvait faire ça et aller vers ça, et là on avait les armes égales à égales parce que j'avais des outils pour compléter son jugement. » (Groupe Paris, 30-49 ans)

« J'essaie de trouver tous les arguments sur l'IA pour montrer que je ne suis pas en train de lui faire à l'envers [dans le cadre d'un divorce], que j'ai envie de régler ça le plus proprement possible, et d'avoir des arguments, d'expliquer à l'avocat pourquoi je pense ça. (...) C'est pas l'avocat qui fait ça parce que... Est-ce que j'ai pris le bon avocat ? Enfin, est-ce que je suis dans un piège abscond à vouloir continuer avec le même avocat ? Je ne suis pas hyper content de mon avocat tel quel. Je m'aperçois que ma femme a un avocat beaucoup plus vindicatif. » (Homme, 51 ans, client)

« L'avocate aura une meilleure défense grâce à l'IA » (Femme, 59 ans, cliente)

Une légitimité encore forte des avocats, mais questionnée

L'AVOCAT EST LE MIEUX PLACÉ POUR RASSURER

... MAIS l'IAG peut aussi jouer un rôle rassurant, notamment grâce à sa forme conversationnelle et sa disponibilité permanente.

Les avocats au contraire, peuvent être critiqués sur ces aspects :

- Ils sont jugés parfois hautains et expéditifs, alors que l'IA prend le temps d'expliquer, répond sans impatience, et permet à l'utilisateur de poser toutes ses questions, sans crainte d'être jugé...
- Ils facturent tout, même un simple appel téléphonique, et ne sont pas toujours accessibles, contrairement à l'IA qui est gratuite et disponible 24h/24



« J'ai envie de dire, mon avocat, c'est pas mon ami, il est vite saoulé quand je repose la question qu'il pense que j'ai déjà posée, mais bon, moi, je ne fais pas son métier. Au moins avec l'IA, je n'ai pas un regard exaspéré. » (Homme, 51 ans, client)

« Je me suis posé la question le soir sur mon contrat le soir. L'avocat n'est pas disponible le soir. » (Femme, 41 ans, non cliente)

« Le souci des avocats, tout mail est payant, tout coup de téléphone est payant. » (Groupe Paris, 50 ans et plus)

Les changements induits par l'IA dans le recours et la relation à l'avocat



L'avocat conserve sa légitimité... mais il est de plus en plus challengé :

Si la majorité des particuliers continue de reconnaître la plus-value essentielle de l'avocat, une dynamique de remise en question émerge avec l'usage croissant de l'IA générative.

A date, les principaux impacts de l'IA sur la profession sont les temporalités de recours aux professionnels et les modalités de la relation.

PREMIER IMPACT : UN IMPACT SUR LA TEMPORALITÉ DU RECOURS À L'AVOCAT

Même si la profession reste réglementée, et qu'en cas de procédure formelle, l'avocat reste incontournable, certains particuliers reconnaissent repousser le moment du contact. Selon leur aisance avec l'outil et le degré de confiance accordée à l'IA, ils préfèrent dans un premier temps « faire par eux-mêmes ».

Ce décalage dans le temps permet d'optimiser les coûts : limiter les rendez-vous, réduire les consultations préliminaires...

« Je pourrais l'utiliser pour un premier tri, mais si c'est important, je vais voir quelqu'un. » (Femme, 26 ans, non cliente)

« Est-ce que je peux répondre si quelqu'un me dit ça, ça, et après c'est argumenté, mais si ça va plus loin avec mon employeur j'irais voir un avocat, mais c'est pour me rassurer sur des bases de certaines choses. » (Groupe Paris, 30-49 ans)

« Je partage, j'avais une avocate, une amie, mais je me suis renseigné pour avoir le truc un peu global, on venait de divorcer, on discute, et je voulais faire une consult', et j'ai vu tous les paragraphes, et j'ai vu ce qui englobait l'intervention et l'avocate m'a demandé beaucoup moins de temps, sur les biens, sur l'argent, j'avais déjà lu. » (Groupe Paris, 30-49 ans)

« Après que j'ai pris connaissance, d'abord je vais voir ce que je peux faire sur l'IA, et après on engage les procédures. » (Groupe Paris, 30-49 ans)

« Chaque prestation de l'avocat est facturée. Si on arrive avec des billes ça ira plus vite. » (Groupe Lille, 30 ans et plus)

« Je n'avais pas les moyens d'avoir un avocat. Grâce à l'IA, j'ai pu faire un vrai dossier. » (Homme, 30 ans, non client)



2ÈME IMPACT : UNE RELATION PLUS HORIZONTALE

L'usage de l'IA transforme aussi la nature de la relation avocat-client :

- Les particuliers arrivent mieux informés, avec une connaissance plus fine de leur situation et des étapes juridiques.
- Certains challengent leur avocat, comparent, questionnent, proposent des pistes.
- Ils tendent à écourter les échanges, éviter les demandes intermédiaires ou les rendez-vous jugés superflus (et ainsi réduire les coûts de recours à l'avocat).

« C'est comme si j'avais relu mon chapitre avant de me faire interroger à l'école. J'avais l'impression d'avoir plus de cordes à mon arc pour comprendre ce qu'elle me disait parce que moi pour le coup ce n'est vraiment pas mon truc donc ça vous facilite les choses. Finalement ça m'a apporté du confort. » (Femme, 33 ans, cliente)

« Nous, on la paye à l'heure, l'avocate. Donc, ça nous permet aussi de mieux maîtriser encore notre sujet, d'économiser. Parce qu'on lui apporte les éléments sur un plateau. » (Femme, 59 ans, cliente)

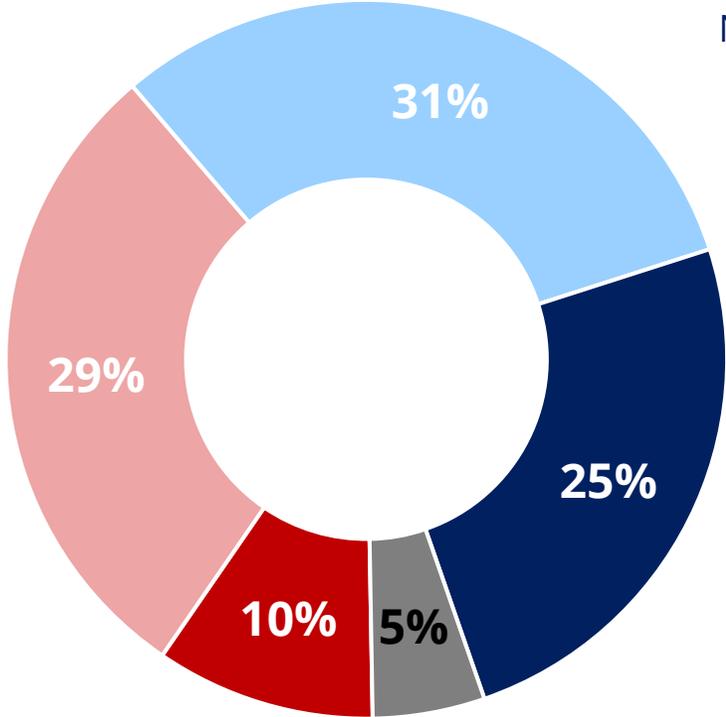
« C'est quand même très utile, je l'utilise aussi pour une séparation, on a une procédure étape par étape, et les avocats ça peut vous entuber et je préfère avoir des connaissances avant d'arriver devant eux. » (Groupe Paris, 30-49 ans)

Si la majorité des clients d'avocats pense qu'ils n'auraient pas pu se passer d'un avocat même en ayant accès à une IA spécialisée en droit, les clients « IA-actifs » sont la majorité à penser le contraire.

Sur la base de votre expérience avec un avocat, si vous aviez eu accès à une IA spécialisée en droit, pensez-vous que vous auriez pu vous passer du recours à un avocat ?
 Base : 1000 clients d'avocats

Auraient pu se passer du recours à un avocat*
39%

 Clients « IA-actifs » sur le juridique Base : 481	59%
 Clients accompagnés d'un avocat et « IA-actifs » sur leur dossier Base : 228	74%



N'auraient pas pu se passer du recours à un avocat**
56%

38%	Clients « IA-actifs » sur le juridique Base : 481
26%	Clients accompagnés d'un avocat et « IA-actifs » sur leur dossier Base : 228

*Profils de clients au-dessus de la moyenne
 -35 ans : 59%
 Agglomération parisienne : 53%
 CSP - : 52%
 Hommes : 44%

**Profils de clients au-dessus de la moyenne
 50 ans et plus : 69%
 Communes rurales : 67%

- Oui, certainement
- Oui probablement
- Non probablement pas
- Non certainement pas
- Ne se prononce pas

Pour la majorité des clients, et plus encore pour les clients « IA-actifs », l'IA peut augmenter les inégalités en matière de justice

Pensez-vous que les IA spécialisées dans le droit...

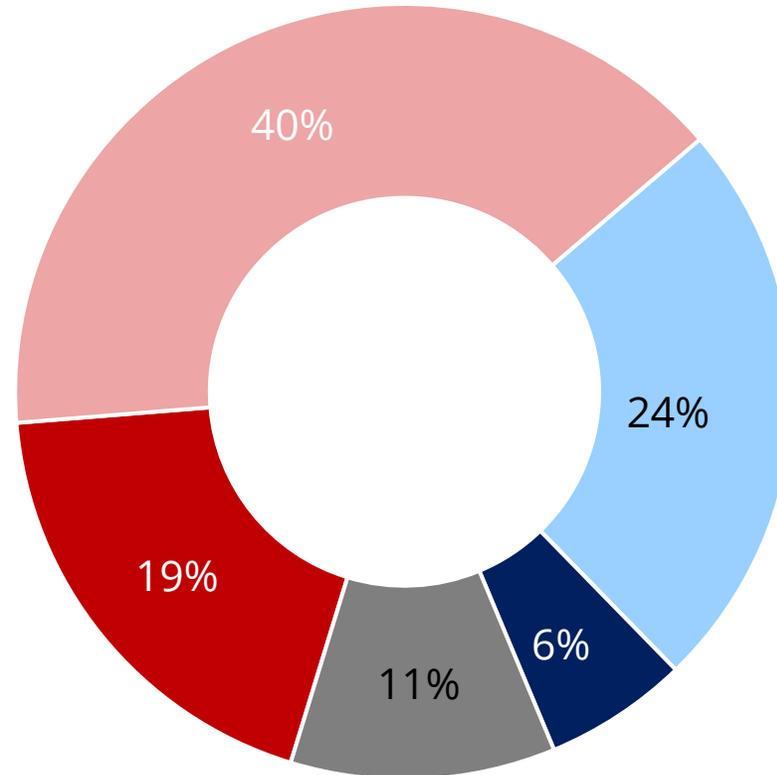
Base : 1000 clients d'avocats

...pourraient **augmenter les inégalités en matière de justice** entre les personnes ayant recours à des avocats assistés d'IA et celles ayant recours à des avocats qui n'ont pas d'IA

Oui
59%

-35ans : 68%

Non
30%



■ Oui, tout à fait ■ Oui, plutôt ■ Non, pas vraiment ■ Non, pas du tout ■ Ne se prononce pas



**Clients « IA-actifs »
sur le juridique**

Base : 481

71%



**Clients accompagnés
d'un avocat et « IA-actifs »
sur leur dossier**

Base : 228

77%

23%

**Clients « IA-actifs »
sur le juridique**

Base : 481



21%

**Clients accompagnés
d'un avocat et « IA-actifs »
sur leur dossier**

Base : 228



VIAVOICE

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 :

