

L'intelligence artificielle générative et la profession d'avocat

Enquête auprès des clients professionnels

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 entreprises clientes d'avocats sont **plus utilisatrices de l'IAG** mais les fonctions juridiques intègrent moins l'IAG que les autres fonctions au sein des entreprises. p.5
2. L'utilisation de l'IAG à des fins juridiques : **une pratique déjà bien amorcée au sein des entreprises.** p.14
3. L'utilisation de l'IAG à des fins juridiques est perçue comme **une véritable opportunité pour les entreprises** p.17
4. L'utilisation de l'IAG à des fins juridiques suscite **une confiance élevée**, d'autant plus auprès des entreprises « IA-actives », **mais rencontre aussi des réserves** p.37
5. Les entreprises clientes perçoivent l'IAG comme un **levier permettant aux avocats de gagner en efficacité** p.40
6. L'attente d'une **transparence des avocats** sur l'utilisation de l'IAG et d'un engagement de respect des données personnelles p.44
7. Des doutes sur les effets de l'IAG **sur la tarification des avocats** p.49
8. L'expertise et l'intervention de l'avocat sont **indispensables** pour la majorité des entreprises clientes p.55

Méthodologie et structure de l'échantillon

Profils et pratiques juridiques des clients d'avocats

Note technique

VOLET QUANTITATIF

VOLET QUALITATIF

Publics interrogés	<p>Enquête quantitative réalisée par téléphone auprès de 622 entreprises du secteur privée, clientes de cabinets d'avocats dans les 5 dernières années.</p> <p>L'identification des entreprises clientes a été réalisée par l'interrogation d'un échantillon de départ de 1180 entreprises françaises, représentatives des structures de 0 salariés et plus.</p> <p>L'échantillon a été établi selon la méthode des quotas appliquée aux critères suivants : taille d'entreprises, secteurs d'activités, régions.</p> <p>Les fonctions interrogées étaient les chefs d'entreprise (président, directeur général) et les directeurs hors juridique et fiscal (Directeur financier / DAF, Directeur stratégie, DRH)</p>	<p>Enquête qualitative auprès de clients professionnels utilisateurs d'IA juridiques et ayant eu recours à un ou plusieurs avocats dans le cadre de leurs fonctions.</p> <p>➤ 17 entretiens auprès d'entreprises</p> <ul style="list-style-type: none">• 8 TPE (moins de 20 salariés).• 5 PME (de 20 à 249 salariés).• 4 ETI et grands groupes (plus de 250 salariés).• <i>Dont 3 dans les DROM</i> <p>➤ 6 collectivités locales</p> <ul style="list-style-type: none">• 3 communes (1 de moins de 2 000, 1 de moins de 20 000 et 1 de moins de 100 000 habitants).• 2 EPCI.• 1 hôpital public.
Mode de recueil	Interrogation par téléphone	Entretiens individuels par visioconférence
Dates de terrain	Du 17 mars au 24 avril 2025	Du 2 avril au 16 mai 2025

1.

Les entreprises clientes d'avocats sont plus utilisatrices de l'IAG mais les fonctions juridiques intègrent moins l'IAG que les autres fonctions au sein des entreprises.

Au total, un tiers des entreprises, et plus de la moitié des entreprises clientes d'avocat, déclarent avoir recours à des outils d'intelligence artificielle générative

Est-ce que votre entreprise a recours à des outils d'intelligence artificielle générative ?

Sous-total
Utilisateurs

Total entreprises
Base : 1180



31% 250 salariés et plus : 69%
Industrie / Services : 37%

Entreprises clientes d'avocats
Base : 622



54%

■ Oui, souvent ■ Oui, régulièrement ■ Oui, parfois ■ Non, jamais ■ Ne sait pas

Une révolution qui s'impose à tous

Une révolution comparable à l'émergence de l'informatique et d'Internet – dont elle est la continuité

Tous les cadres interrogés considèrent que l'intelligence artificielle est une révolution qui va fortement bouleverser nos usages et comportements, dans les sphères personnelles comme professionnelles. A l'image des profonds changements connus depuis l'avènement de l'informatique puis d'Internet, l'irruption de l'IA dans toutes les dimensions de la vie des gens transforme radicalement les pratiques, dans tous les domaines.

- **Mais une révolution qui n'en est encore qu'à ses prémices.**

Si beaucoup – si ce n'est tous – sont convaincus que l'IA fera à l'avenir partie du quotidien et du fonctionnement habituel de nombreux services, ils sont aussi plusieurs à dire que cette révolution n'est pas encore vraiment advenue et est aujourd'hui inaboutie – notamment dans la mesure où ils disent ne pas exploiter (que ce soit eux ou leur organisation) tout le potentiel de ces nouveaux développements technologiques.

Ils sont d'ailleurs nombreux à se dire en phase de "test", à avouer "tâtonner" à titre individuel ou collectif, au niveau de leur entreprise ou de leur administration. C'est un sujet particulièrement nouveau dans les collectivités – notamment les plus petites – où c'est encore une "aventure".



« J'observe que c'est une vraie révolution qui va continuer de faire changer notre mode de fonctionnement en tant qu'être humain déjà, et donc avec forcément un impact très fort dans le travail. »
(Entreprise, TPE, Province)

« Je pense que l'intelligence artificielle générative marque un tournant, on est passé vraiment d'outils numériques fonctionnels à des vrais assistants. »
(Collectivité / Etablissement public, Paris / RP)

« Pour l'instant on est sur des phases de test, on commence à tester des outils sur certains cadres qui sont volontaires. » (Collectivité / Etablissement public, Paris / RP)

« Je crois quand même que dans tous les cas, c'est très nouveau... Le recours systématique à l'IA n'est, à mon avis, pas encore dans les tuyaux. » (Collectivité / Etablissement public, Province)

« Tout le monde sent bien que c'est un enjeu, mais pour l'instant, il n'y a pas les formations en face, il n'y a pas le cadre législatif forcément. Donc, on est plutôt dans la partie aventure. » (Collectivité / Etablissement public, Province)

Une révolution qui s'impose à tous

Une fascination chez certains qui y découvrent des capacités qu'ils ne soupçonnaient pas – mais un émerveillement souvent rationalisé *a posteriori*

Certains interviewés disent avoir été saisis par la nature des contenus produits par l'IA dans le cadre de leurs différentes recherches et requêtes.

D'aucuns ont pu le “tester” en lui soumettant des questions pointues sur des sujets qu'ils maîtrisaient (mathématiques, littérature...), afin d'en évaluer la pertinence.

Si beaucoup jugent cet outil “formidable”, ils expriment néanmoins un constat et une analyse rationnels concernant les apports de cette technologie (qui reste une “ligne de codes”), en étant également conscients de ses limites.

→ Parmi les professionnels interrogés, une relation plus rationnelle à l'outil qu'au sein du grand public ?



« Franchement c'est un outil fabuleux. » (Entreprise, ETI / GE, Paris / RP)

« Je me suis amusé à lui demander des démonstrations de théorèmes mathématiques. Thalès, Pythagore... Après, j'ai demandé une démonstration d'un théorème qui s'appelle le théorème de Cayley-Hamilton. Il me l'a fait. Je n'ai pas pu vérifier, je ne me souviens plus, c'est un peu loin pour moi. Mais il me l'a fait, il m'a fait des trucs... Et pour moi c'est cohérent, ultra simple, et je me demande pourquoi on ne me l'avait pas proposé à l'école. » (Entreprise, TPE, Paris / RP)

« C'est surtout pas de l'intelligence humaine, c'est statistique. » (Entreprise, ETI / GE, Paris / RP)

« J'en conceptualise à peu près les limites et donc c'est assez intéressant. » (Entreprise, TPE, Paris / RP)

« Au début, honnêtement, c'était impressionnant. Après deux / trois recherches, on redescend un peu parce qu'effectivement, on se rend compte qu'il y a énormément d'âneries... Mais il y a des corrections d'apportées tous les jours ; on voit que ça s'enrichit naturellement, et ça reste impressionnant quand même. » (Entreprise, TPE, Paris / RP)

Trois profils identifiés au sein des utilisateurs interrogés

Parmi les profils d'utilisateurs interrogés dans le volet qualitatif, on observe globalement trois profils dans le rapport de ces décideurs à l'IA générative :

Les prescripteurs convaincus

- Des professionnels qui suivent pour certains ces développements depuis plusieurs années.
- Ils ont des usages assez développés (*i.e.* véritablement intégrés à leurs "routines" et habitudes de travail) et disent qu'ils ne pourraient plus s'en passer.
- Ils en sont prescripteurs et encouragent les personnes de leur environnement professionnel à l'utiliser – notamment en organisant des formations – et le conseillent à des proches dans leur entourage personnel.

« C'est un outil que moi j'utilise tous les jours... Et qui me fait gagner énormément de temps, notamment sur des aspects juridiques... On pousse aussi les équipes à ouvrir un peu leurs chakras sur les outils utilisant l'IA. » (Entreprise, PME, Paris / RP)

Les pratiquants

- Des professionnels qui ont découvert l'IA en même temps que tout un chacun, qui ont progressivement pris en main ces outils par souci d'acculturation, curiosité et parce qu'ils en ont vu l'intérêt pour leur métier.
- Ils en ont des usages réguliers et utiles, sans pour autant avoir organisé une partie de leurs tâches autour de l'IA.
- Ils utilisent l'IA et pensent développer leurs usages, mais ne diffusent pas spécialement de "bonnes pratiques" ni n'en font la pédagogie dans leur entourage.

« En interne, on est plutôt des utilisateurs occasionnels, réguliers / occasionnels... Je dirais qu'on est plutôt dans le flow. Ni en retard, ni en avance... C'est un outil qui nous fait gagner du temps à pas mal d'endroits, en termes de synthèse. Donc c'est une pratique qui rentre et qui devient un outil quand même beaucoup utilisé. » (Entreprise, TPE, Province)

Les suiveurs

- Des professionnels qui sont venus très progressivement à l'utilisation de l'IA, en surmontant leurs réticences originelles.
- Ils n'en ont pas forcément une utilisation quotidienne et leur pratique professionnelle n'est pas très organisée autour de ces usages – qu'ils peuvent laisser à d'autres dans leur équipe ou leur structure.
- Ils peuvent être un peu plus méfiants à l'égard des contenus générés.
- Ils ne s'informent pas spécialement sur le sujet et ont, davantage que les pratiquants et les prescripteurs, le sentiment de ne pas utiliser pleinement l'outil.

« On va dire que je j'ai pas encore pris à mon avis la pleine mesure de la capacité de l'IA... C'est pas forcément un outil du quotidien, même si, par la force des choses, on s'y intéresse et on en a besoin de plus en plus. » (Entreprise, TPE, Paris / RP)

Des structures encore peu formalisées autour du sujet

Même si les organisations sont encore peu structurées, on observe néanmoins deux types de schéma :

- Les grands groupes, voire les grosses collectivités, ont davantage tendance à choisir un outil et verrouiller les accès à tous les autres
→ Parfois les process se résument ainsi à valider / écarter un outil.
 - Certains expriment une volonté de mettre en place des lignes de conduite pour structurer les usages, mais sans que cela n'aille beaucoup plus loin à ce stade.
 - Dans les structures plus petites (TPE, PME et petites ETI), l'expérimentation reste, aujourd'hui, plutôt la règle.
 - Les directions sont plus ou moins "motrices" mais sont plutôt facilitatrices : le fait d'inciter à utiliser l'IA, de laisser un libre usage des outils et les pratiques se développer sans trop de contrôle ni de barrière technique constituent des leviers au déploiement des expérimentations.
- Il y a plutôt une volonté majoritaire de ne pas bloquer l'appropriation ni la découverte des usages à ce stade.**
- Certains offrent une totale liberté dans le déploiement et la découverte de ces outils – mais auprès d'un cercle d'utilisateurs resserré.



*« ChatGPT n'est pas accessible. On a un système informatique où vous imaginez bien que la navigation est loin d'être libre. »
(Entreprise, ETI / GE, Paris / RP)*

« On veut très vite atterrir sur une doctrine, sur des outils, par exemple des outils dédiés, professionnels, payants, sur lesquels on sait comment ça fonctionne et où termine la donnée. » (Collectivité / Etablissement public, Paris / RP)

« On ne s'est pas encore donné une doctrine. On va se la donner, il ne faut pas non plus surréagir parce que je ne voudrais pas être dans le jugement... Je ne veux pas que les gens se sentent fliqués ou pris un défaut. » (Collectivité / Etablissement public, Paris / RP)

« Chacun l'utilise et fait comme il l'entend. On laisse une totale liberté pour le moment là-dessus... Aujourd'hui, c'est principalement la direction qui utilise l'IA. Donc pour le moment, il n'y a pas forcément besoin de procédure, ou en tous cas de directive en la matière. Mais quand ça va se généraliser à tout le monde, on va sûrement mettre en place ce genre de procédure et de règlement. » (Entreprise, PME, Province)

Des fonctions juridiques moins immédiatement touchées que d'autres (accueil, communication)

Ce n'est pas forcément sur les fonctions juridiques que l'usage de l'IA générative est le plus développé. Les fonctions de communication, d'accueil sont davantage touchées que les services juridiques. Ceux-ci sont, plus que d'autres, relativement réticents à déployer les usages de l'IA pour des raisons de risque et de compliance – et, peut-être aussi, en raison d'une culture marquée par la rigueur et le contrôle, et d'une moindre acculturation à ces développements technologiques que les fonctions scientifiques.



→ **Une réticence liée à une culture, une formation et, plus précisément / concrètement, à des risques perçus de manière plus aigüe** : protection des données, confidentialité, partialité possible de l'IA, risques éventuels (financiers, pénaux...), conflits d'intérêts...

- Par exemple, dans une collectivité : comment l'IA analyserait-elle un marché public au cas où l'un de ses financeurs serait partie-prenante dans l'un des candidats au marché ?

Pour autant, **sur la rédaction, les outils s'avèrent intéressants à utiliser pour des formulaires, des documents automatiques assez normés – mais pas quand il y a un risque.**

« Je pense qu'à la base elle n'est pas très utilisée par le service juridique parce qu'il est dirigé par une personne assez réfractaire à l'intelligence artificielle, parce que c'est une personne de grande qualité professionnelle et d'une extrême rigueur juridique, donc elle préfère réussir ou se tromper toute seule plutôt que d'être dépendante des bonnes relectures de ChatGPT... On a aussi un DGS qui est juriste de formation, ils ont heureusement cette formation qui les oblige naturellement à se méfier de l'IA... » (Collectivité / Etablissement public, Paris / RP)

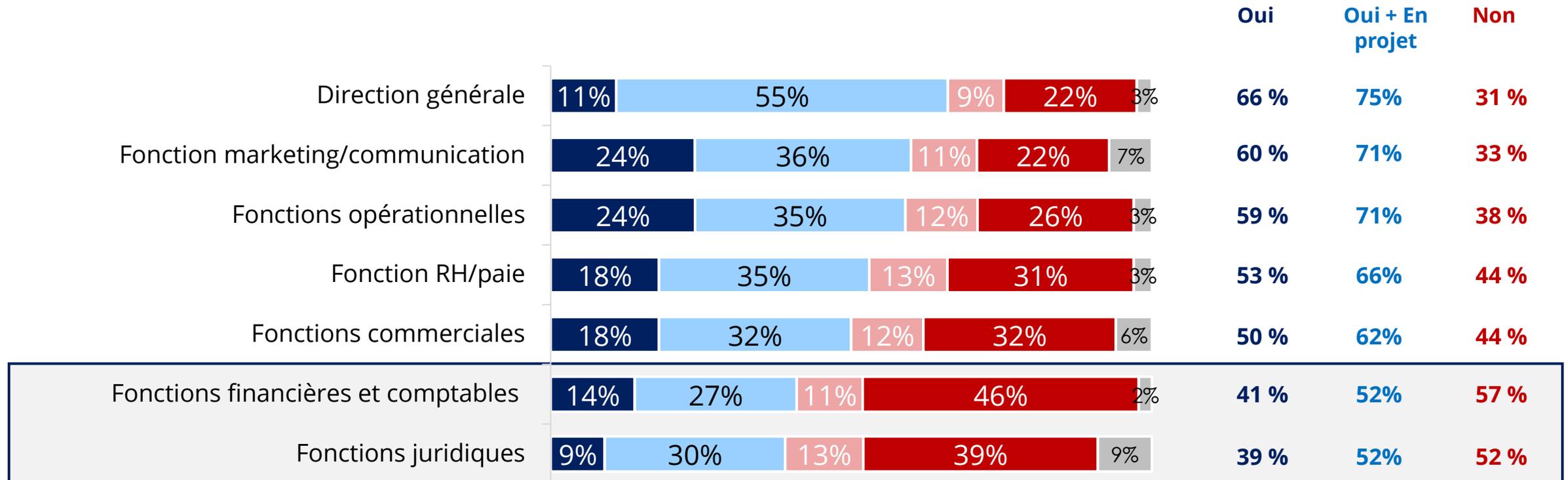
« On l'utilise relativement peu pour l'instant, mais on l'utilise pour des notes juridiques simples. Ça peut nous arriver quand c'est sur un sujet qu'on connaît déjà très bien, on se rassure du contenu. » (Entreprise, ETI / GE, Paris / RP)

« Il y a des points qu'on pouvait soumettre à nos avocats qu'on ne leur soumet plus, clairement. Ça nous fait faire des économies, mais ce n'est pas le seul moteur, c'est aussi le gain de temps... C'est plus efficace, c'est plus rapide et donc plus économique. » (Entreprise, ETI / GE, Paris / RP)

Dans les entreprises de 50 salariés et plus, les fonctions financières et juridiques sont en retrait sur l'intégration de l'IA, une forte proportion d'entre elles déclare que l'utilisation pour leur fonction n'est pas en projet.

Les fonctions suivantes utilisent-elles l'IA au sein de votre entreprise ?

Base : 110 entreprises d'au moins 50 salariés utilisant l'IA



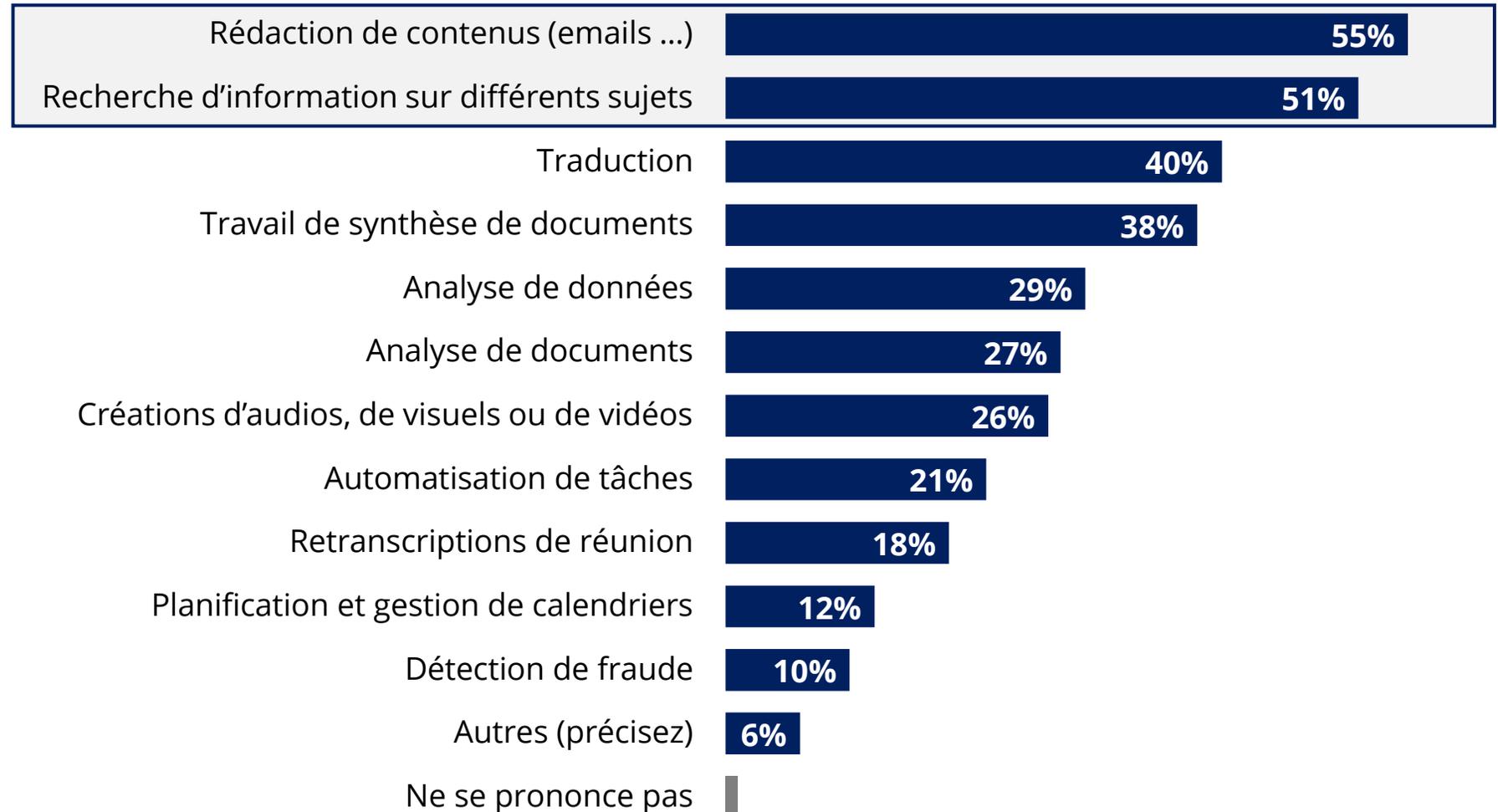
■ Oui, beaucoup ■ Oui, un peu ■ Non, mais c'est en projet ■ Non, ce n'est pas en projet ■ Ne se prononce pas

Plus de la moitié des entreprises utilisant l'IA s'en servent pour la rédaction de contenus ou la recherche d'informations

Pour quels types de tâches votre entreprise utilise l'IA ?

Base : 417 entreprises utilisant l'IA.

Plusieurs réponses possibles - Total supérieur à 100 %



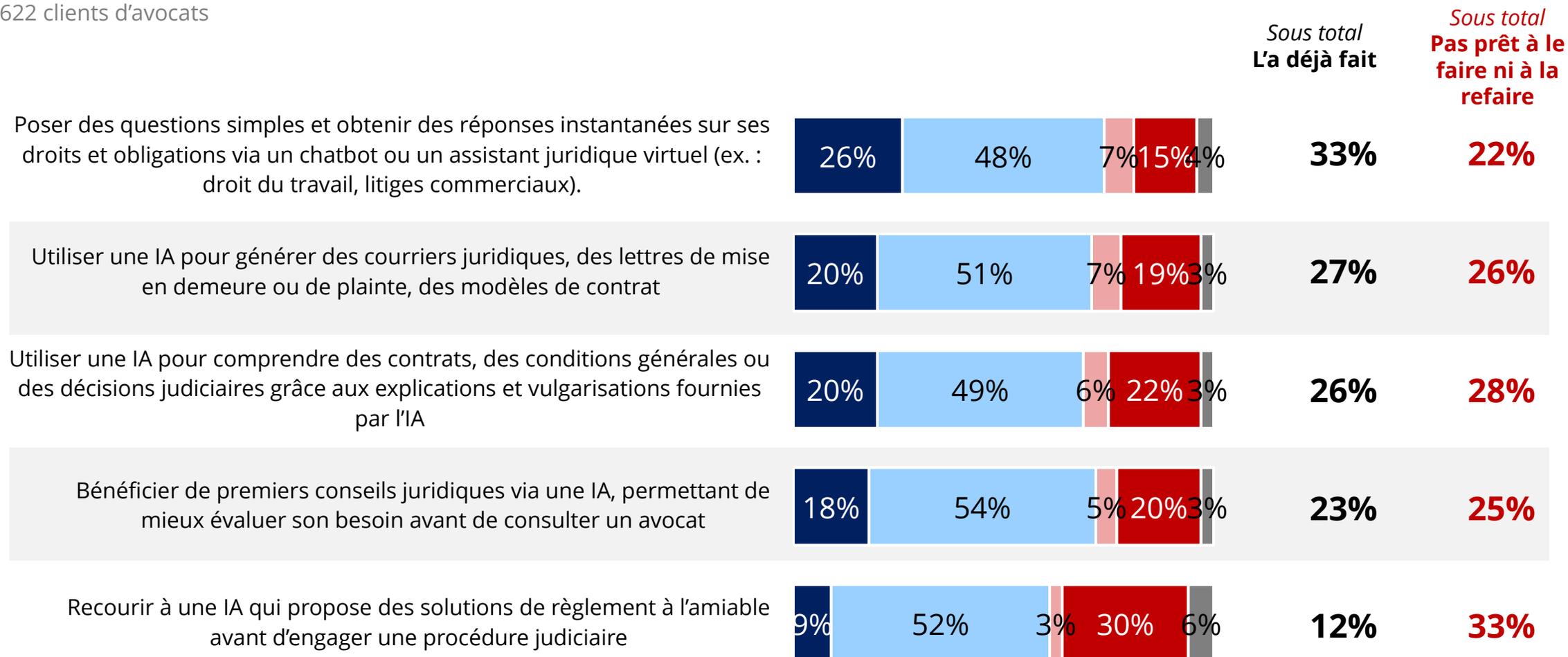
2.

L'utilisation de l'AG à des fins juridiques :
une pratique déjà bien amorcée au sein des entreprises.

Les pratiques sont encore minoritaires mais elles séduisent une large part des non-initiés

Votre entreprise a-t-elle déjà utilisé, dans le cas d'une problématique juridique, les outils suivants, ou serait-elle prête à les utiliser à l'avenir ?

Base : 622 clients d'avocats



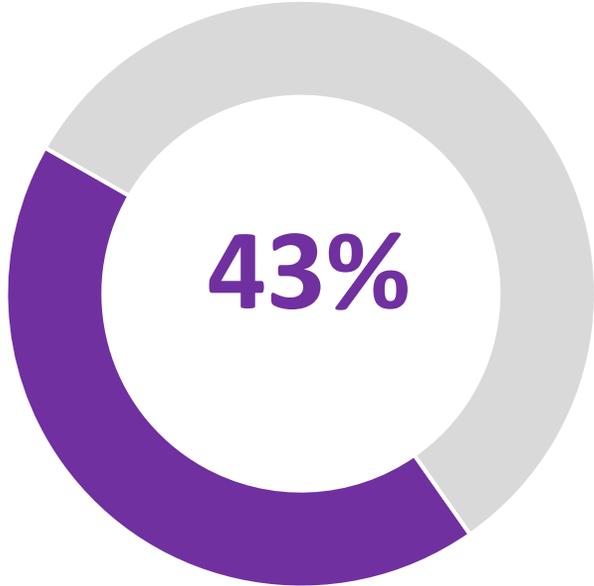
■ Vous l'avez déjà fait et vous continuerez de le faire
 ■ Vous l'avez déjà fait mais vous ne le ferez plus
 ■ Ne se prononce pas

■ 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

Au global, plus de 4 entreprises clientes sur 10 sont « IA-actives » sur le juridique

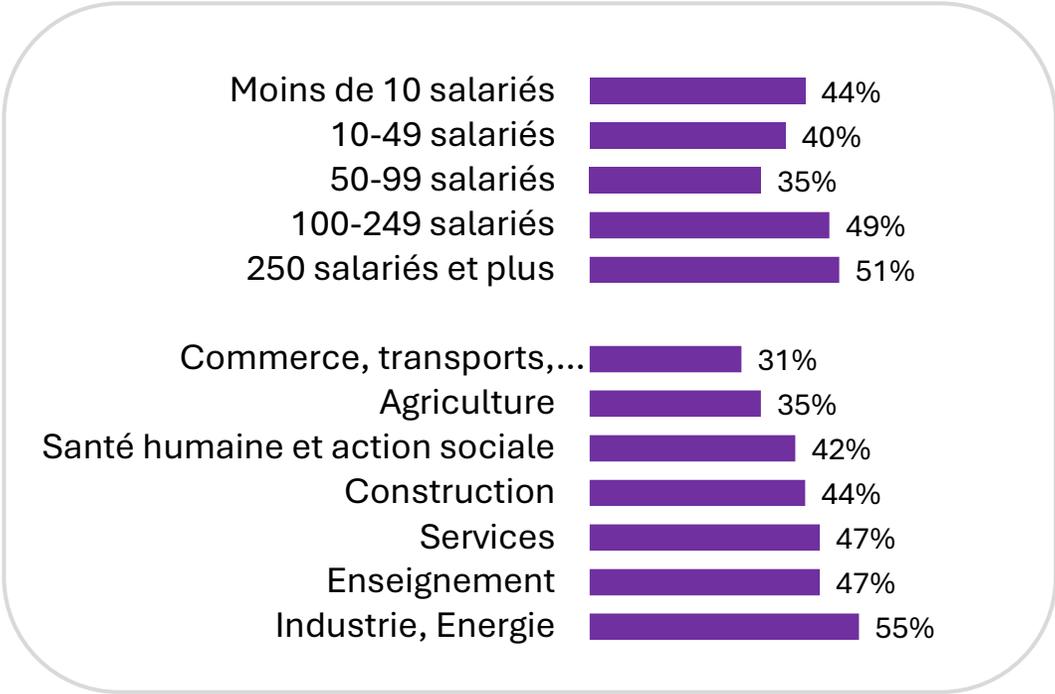


Part des entreprises clientes d’avocat « IA-actives » sur le juridique*



*A déjà utilisé l'IA pour au moins une problématique d'ordre juridique (poser des questions simples, rédiger un courrier juridique, bénéficier de premiers conseils...)

Profil des entreprises clientes d’avocat « IA-actives » sur le juridique



64% auprès des entreprises avec présence de personnes en charge du juridique.

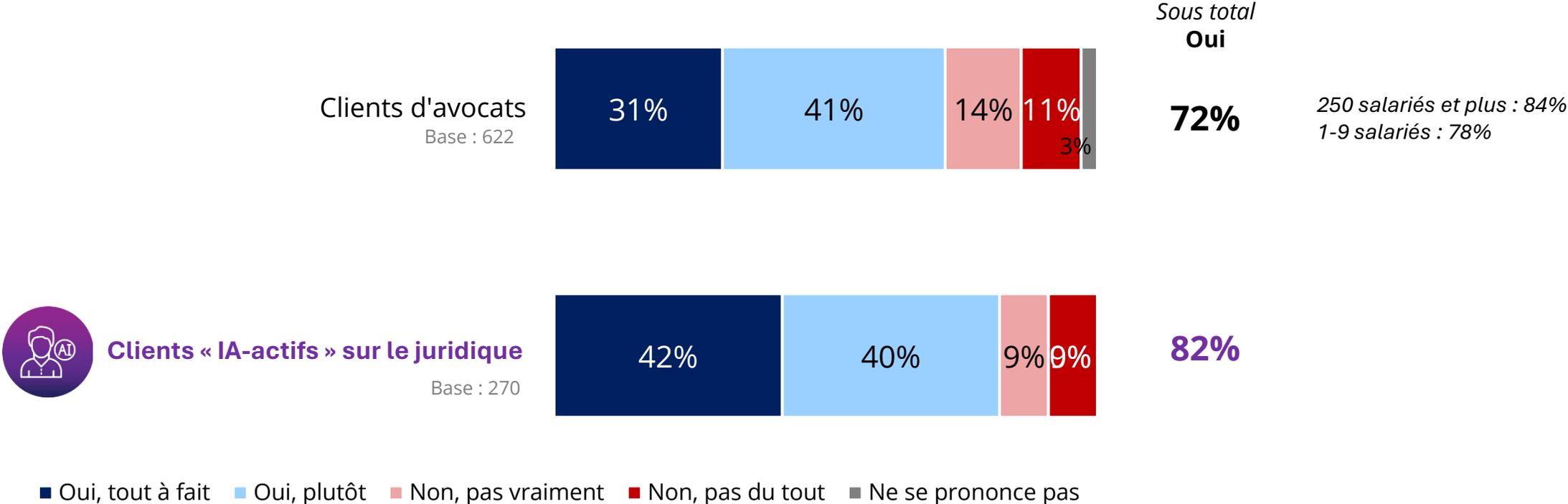
3.

L'utilisation de l'AG à des fins juridiques est perçue comme une véritable opportunité pour les entreprises

Les entreprises clientes d'avocats perçoivent l'IA comme facilitatrice pour l'accès au droit pour les petites structures, d'autant plus les entreprises « IA-actives » sur le juridique

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 petites entreprises »



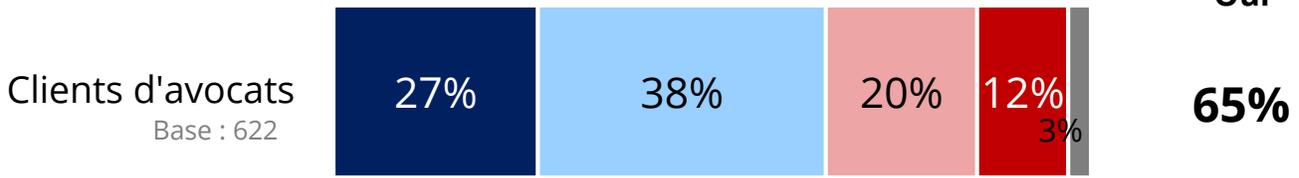
La définition de l'IA générative a été indiquée avant cette question : « Nous allons parler d'intelligence artificielle générative, c'est-à-dire des intelligences artificielles capables de créer du contenu, comme du texte, des images ou du son, en s'inspirant de ce qu'elle a appris à partir de nombreuses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

Les entreprises clientes d'avocat estiment que l'IA leur permettra d'accroître leur autonomie en matière de droit, d'autant plus les entreprises « IA-actives » sur le juridique

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

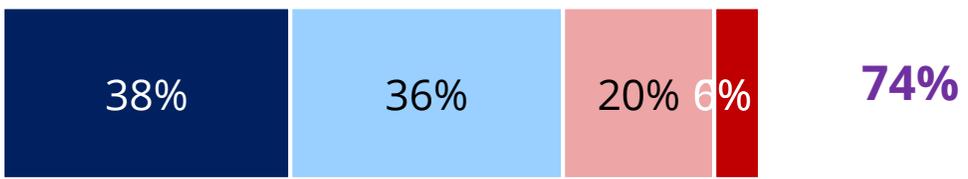
« Permettre aux entreprises d'être plus autonomes en matière de questions juridiques »

Sous total
Oui



Clients « IA-actifs » sur le juridique

Base : 270

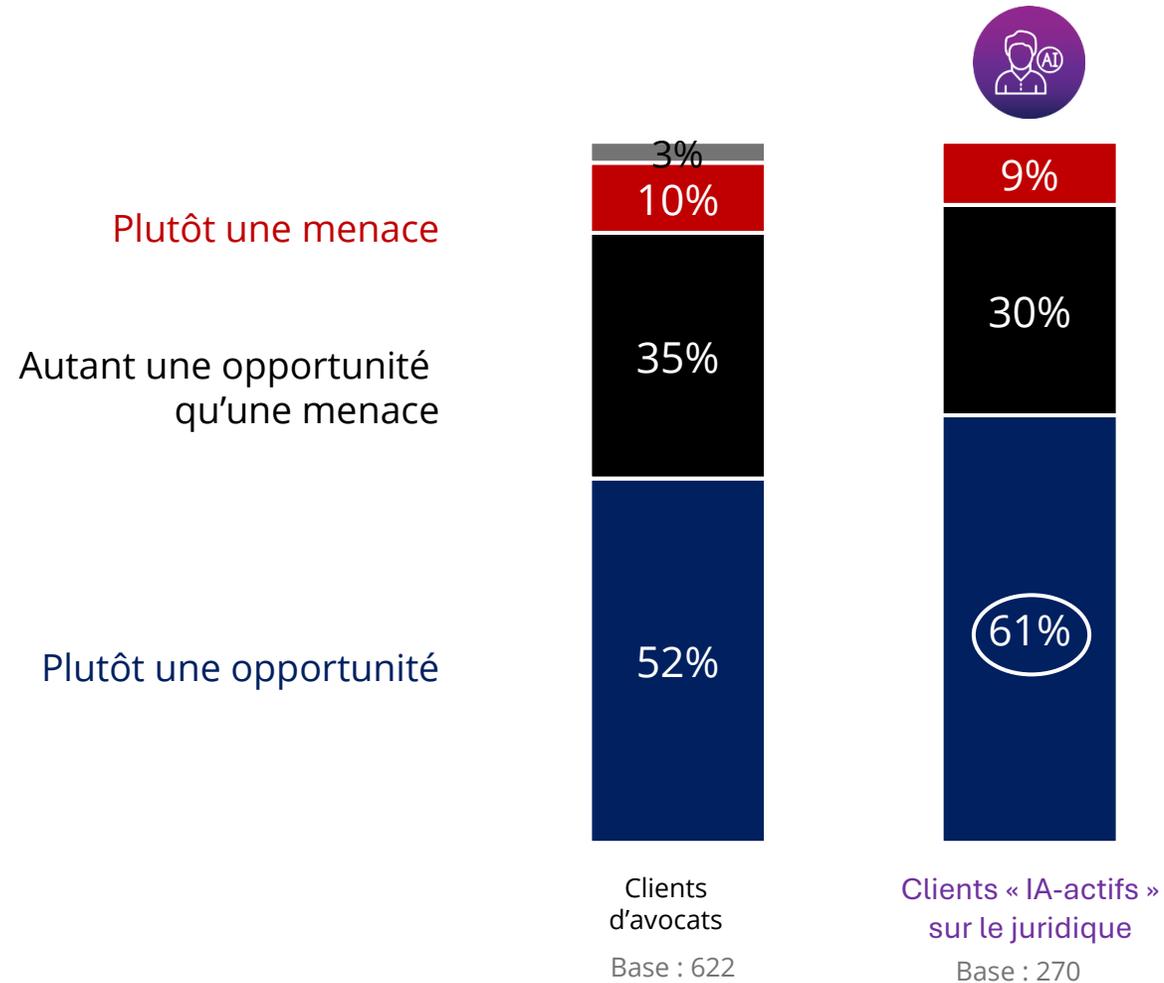


■ Oui, tout à fait ■ Oui, plutôt ■ Non, pas vraiment ■ Non, pas du tout ■ Ne se prononce pas

Les entreprises clientes d'avocats perçoivent majoritairement l'IA comme une opportunité pour les entreprises, un taux d'autant plus élevé auprès de celles qui sont « IA-actives » sur le juridique

Selon vous, l'essor de l'IA générative spécialisée en droit représente-t-il pour les entreprises ?

Base : 622 clients d'avocats



3 grandes familles de bénéfices

Tous les usages se développent (malgré d'éventuelles réserves originelles) à la faveur des bénéfices et avantages que les interviewés retirent de l'IA générative et qui sont de trois ordres :

Diffusion des connaissances

Une diffusion des connaissances qui permet :

- Une montée en compétences.
- Une acculturation à tous les sujets.



En matière juridique, cela conduit à :

- Un partage de connaissance inégalé en termes de points de droit, de jurisprudence...

Production

Même si les résultats produits nécessitent d'être vérifiés et contrôlés, l'IA permet d'exécuter rapidement certaines tâches :

- Réponses à des demandes de renseignements ;
- Accélération de certaines actions / recherches ;
- Production et rédaction de certaines analyses...



En matière juridique, cela conduit à :

- Faciliter la production de formulaires et de documents administratifs (génération automatique) ;
- Bénéficier rapidement d'analyses de jurisprudence...

Relations

Des bénéfices assez spécifiques à l'IA générative (davantage que les deux points précédents, qui étaient en partie couverts via Google avec moins de puissance d'exécution) :

- Simplification de l'accès à certaines réponses et démarches qui nécessitaient auparavant la disponibilité et la réactivité d'un tiers.
- ➔ Une transformation des métiers en contact avec le public / les clients.
- Facilitation des relations, à travers de l'aide rédactionnelle et un apport de culture générale.
- ➔ Une évolution technologique qui apporte une certaine "horizontalité" dans les relations.
- ➔ Un outil d'égalité des chances.
- ➔ Un apaisement des relations.



En matière juridique, cela conduit à :

- Modifier pour certains la relation avec son avocat en "démocratisant" l'accès au droit.

...qui évoquent en creux les limites de l'accompagnement des avocats

Plus spécialement sur les questions juridiques, les bénéficiaires évoqués par les interviewés soulignent en creux ce qu'ils ne trouvent pas toujours, ou pas suffisamment, auprès de leur avocat.

Réactivité et disponibilité

Une réactivité inégalable et une disponibilité permanente, contrairement à l'avocat qui ne l'est pas toujours suffisamment – même au regard de ce que les interviewés attendraient de lui, à la mesure de ses moyens humains.

Les interviewés peuvent, sans attendre leur prochain rendez-vous avec l'avocat, identifier et tester des arguments.

« Moi mon avocat quand je lui pose une question c'est horrible franchement, il faut que je la harcèle pour avoir une réponse. Donc en fait j'ai accès à l'information qui est aussi quali, donc je vais aller le solliciter sur certains points-clés. » (Entreprise, TPE, Province)

Simplicité et liberté

Les clients ne ressentent aucune gêne à questionner leur IA, alors qu'ils peuvent parfois avoir le sentiment de "déranger" leur avocat ou ont peur de lui faire perdre son temps pour des requêtes qui pourraient sembler simples voire simplistes.

Ils ont, avec l'IA, un outil simple et déférent pour poser des questions basiques sans être embarrassé – dans un contexte où d'aucuns (minoritaires) peuvent parfois se sentir "pris de haut" par leur avocat.

« Celui qu'on a est un avocat qui est reconnu... Il a aussi un égo surdimensionné. Au moins, l'intelligence artificielle avait cette humilité de ne pas me prendre de haut et de m'apporter des réponses qui étaient bien construites et avec un argumentaire solide. » (Entreprise, PME, Province)

Autonomie et "maîtrise" de son dossier

Ils (re)deviennent (plus) autonomes dans le traitement de certains dossiers juridiques, la recherche et la compréhension / vulgarisation de données, avec le sentiment satisfaisant de (re)prendre le contrôle sur leur dossier, leur défense, leur projet...

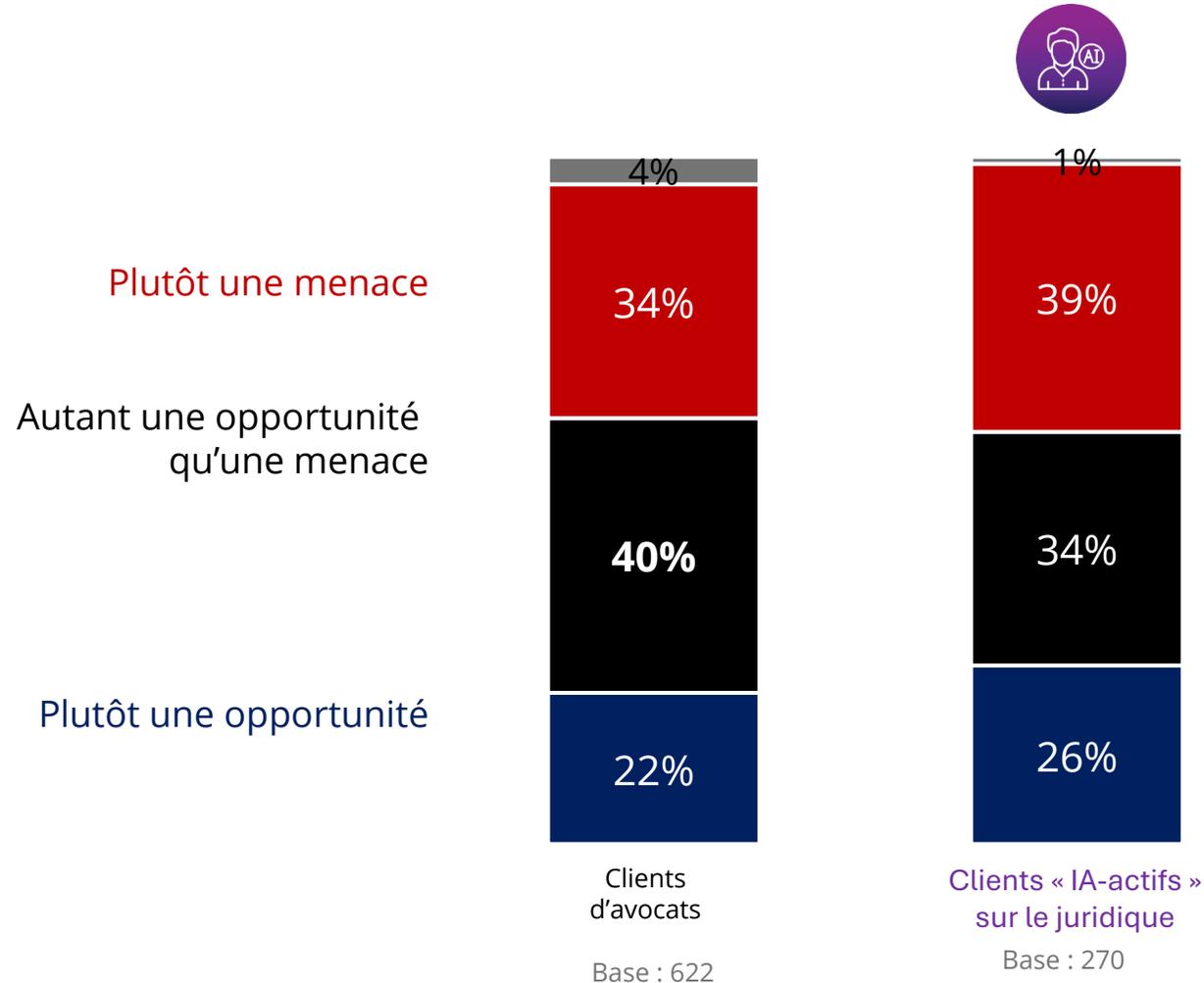
Ils deviennent davantage acteurs de leur dossier et ont même la possibilité de challenger leur avocat – quand ils ne le prennent pas en défaut grâce à l'IA.

« J'ai envie d'avoir la main là-dessus. Quand on construit un pacte d'associés, moi je veux maîtriser parfaitement tous les articles. Je ne veux pas que ce soit un avocat qui me propose et que je ne comprenne rien. » (Entreprise, TPE, Province)

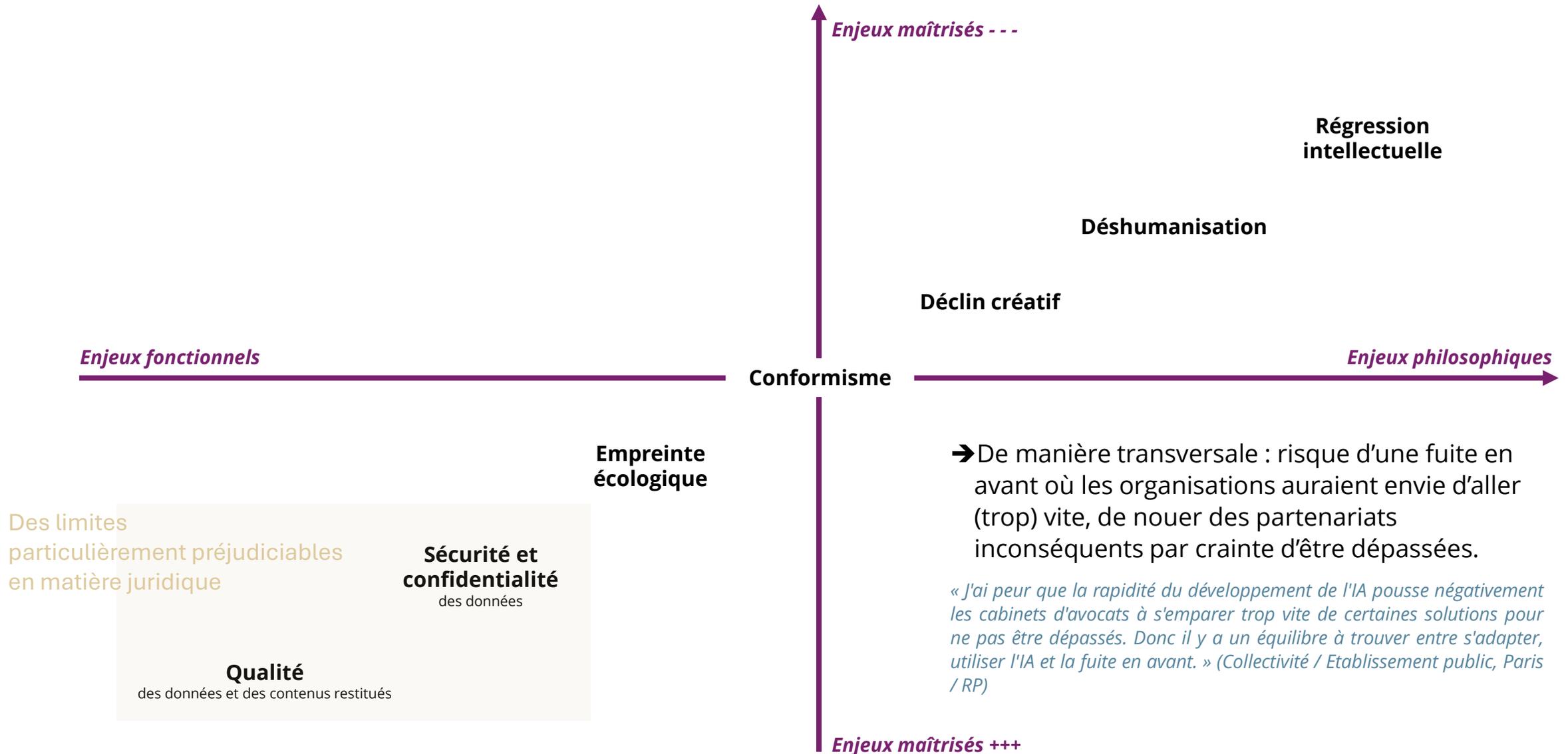
Les entreprises clientes d'avocats sont partagées sur les conséquences de l'IAG pour les cabinets d'avocats, la proportion de celles qui y voient une menace étant assez élevée

Selon vous, l'essor de l'IA générative spécialisée en droit représente-t-il pour les avocats ?

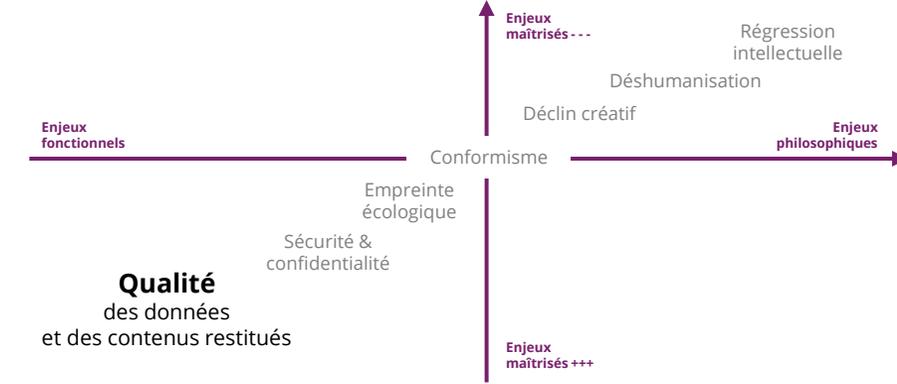
Base : 622 clients d'avocats



Les dommages collatéraux et enjeux à surveiller



La qualité des données et des contenus restitués



Des données qui peuvent être erronées

Les interviewés font parfois part d'erreurs manifestes qu'ils ont décelées au gré de leurs recherches sur les outils qu'ils utilisent – y compris en matière juridique : au mieux, des approximations et des libertés ; dans le pire des cas, des "inventions" de disposition dans un code.

- Certains citent l'exemple de cet avocat américain (Steven Schwartz) ayant rédigé un rapport truffé d'erreurs de jurisprudence, citant des arrêts qui renvoient à de fausses décisions de justice ou à des affaires qui n'ont jamais existé.
- En mineur : des erreurs de traduction sont relevées, avec des outils qui sont souvent *English native* mais qui sont ensuite traduits – d'où certains biais et certaines limites. Ces erreurs de traduction sont parfois grossières et manifestes en matière juridique, où le vocabulaire (voire la jargon) est précis et décisif.



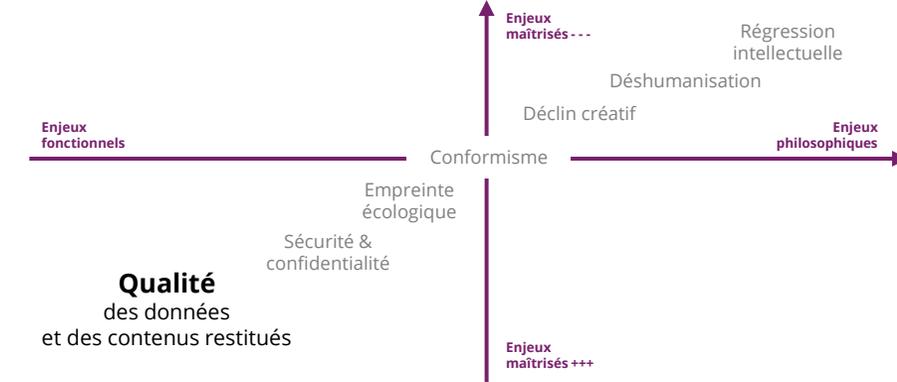
« Il faut manipuler ça avec un peu plus de pincettes. Je lui ai demandé de me sortir certaines dispositions qui étaient contenues dans un code, je crois que c'était le code de la santé publique : il m'a inventé des dispositions qui n'existaient pas. » (Entreprise, TPE, Paris / RP)

« Aux États-Unis il y a un avocat qui s'est fait débarquer parce que l'IA lui avait donné des ressources qui n'existaient pas. » (Entreprise, ETI / GE, Paris / RP)

« Sur la partie juridique je suis un petit peu plus vigilant, encore plus vigilant que d'habitude puisque je me souviens qu'au lancement de ChatGPT, quelques mois après, il y avait eu un avocat qui a été sanctionné pour avoir créé une plaidoirie avec l'intelligence artificielle en nommant une jurisprudence qui n'existait pas. » (Collectivité / Etablissement public, Paris / RP)

« Perplexity, c'est anglais et ensuite il est traduit. Donc ça aussi, ça peut amener des dérives. » (Entreprise, ETI / GE, Paris / RP)

La qualité des données et des contenus restitués



Des données qui peuvent être erronées

Or, les limites et erreurs observées sont particulièrement préjudiciables en matière juridique, où les conséquences peuvent être importantes. La notion de risque est plutôt anxieuse et fait de l'usage de l'IA sur ces questions un point sensible et plutôt surveillé – davantage que pour d'autres domaines (communication, relation client...). Un interviewé utilisant Gemini préfère ne pas s'en servir pour obtenir des points juridiques précis.

« Par nature, je ne fais jamais confiance. Je ne ferai pas confiance. Je m'assurerai toujours de vérifier ou je vérifierai avec autre chose. Après si, c'est sur un logo, je m'en cogne. » (Entreprise, TPE, Paris / RP)

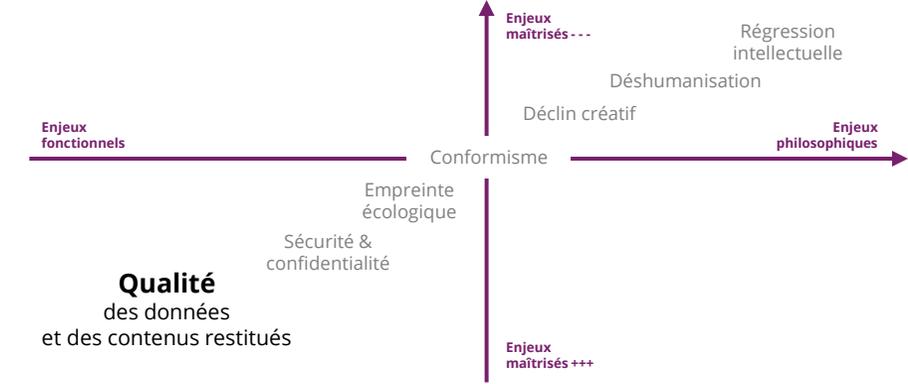
« Est-ce qu'on utilise l'IA sur un point de conseil juridique bien précis sur un sujet ? Non, on ne le fera pas. On préfère faire une recherche sur un moteur de recherche dans ces cas-là pour retrouver différents articles, différentes doctrines, soit carrément sur le moteur de recherche, soit sur nos outils de navigation juridique fournis par les grands éditeurs pour avoir de l'information. » (Entreprise, ETI / GE, Paris / RP)

« Il faut faire attention en matière de justice... La com', si jamais on s'est trompé, c'est pas grave ; le juridique, il ne faut pas se tromper. » (Collectivité / Etablissement public, Province)

« A cause de la loi zéro artificialisation nette, il est hors de question qu'on vende à n'importe qui. On est ultra sélectif. Donc là, il faut vraiment du juridique derrière pour donner des arguments. Et là, je le fais sans intelligence artificielle... C'est une réticence parce que je ne sais pas si l'IA va citer les bons articles de loi. Parce que c'est tellement pointu, il y a tellement d'amendements, il y a tellement de rectificatifs, surtout dans les collectivités locales. » (Collectivité / Etablissement public, Province)

→ Pour les interviewés, le risque n'est pas une option en matière juridique.

La qualité des données et des contenus restitués



Des données qui peuvent être erronées

Beaucoup soulignent donc la nécessité de challenger et vérifier les réponses / la rédaction de l'IA, *a fortiori* en matière juridique, où les erreurs peuvent "coûter cher" (des limites que la machine reconnaît elle-même puisque ChatGPT intègre maintenant parfois des messages d'alerte invitant son interlocuteur à se rapprocher d'un "conseil", notamment sur les questions légales).

- En mineur : deux interviewés considèrent (plutôt intuitivement) que le risque d'erreur de l'IA est moins important en matière juridique que sur d'autres questions, car il s'agit d'un domaine relativement bien documenté et rigoureux, moins sujet aux avis ou biais que d'autres – mais une affirmation probablement plus vraie pour les questions juridiques relativement "basiques" et courantes.

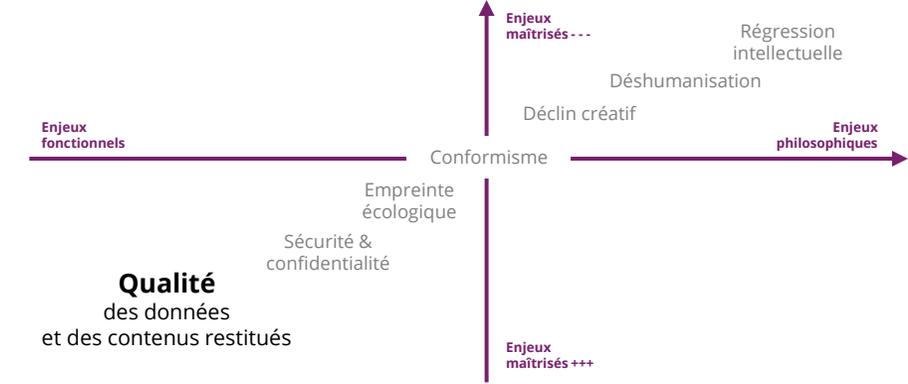


« Sur des sujets précis, sur des procédures, il faut quand même re-checker et avoir une connaissance et savoir, avoir du recul, ne pas prendre de but en blanc ce que ChatGPT ressort. » (Entreprise, PME, Paris / RP)

« Ils vous précisent bien dans certains domaines, ils vous donnent une information et ils disent "Rapprochez-vous quand même de vos experts pour voir de manière plus pertinente le sujet qui vous concerne et votre cas". » (Entreprise, PME, Province)

« Je trouve que c'est moins soumis à interprétation. et que le fait que ce soit sourcé, finalement, l'IA va juste chercher dans un cadre bien défini, bien précis des informations et on ne lui demande pas son avis. » (Entreprise, PME, Province)

La qualité des données et des contenus restitués



Des limites en termes de mise à jour (en mineur)

L'autre reproche qui peut être fait aux contenus produits par l'IA concerne son niveau de mise à jour. Certains (une minorité néanmoins) soulignent que l'apprentissage de l'IA ne se fait pas (encore) en temps réel : les données les plus récentes ne sont pas restituées.



« Le problème, c'est que ça s'est arrêté il y a trois ans. Le problème, c'est que le droit évolue... Si ce droit évolue, cela ne sera pas pris en compte parce qu'il n'est pas au courant, il n'a pas appris... On s'est posé la question des nouvelles règles de l'OEB, l'Office européen des brevets. Comme il s'est arrêté d'apprendre en 2022 ou 2023, les dernières, il ne connaissait pas. Ca a fait plouf. » (Entreprise, TPE, Paris / RP)

« Le problème de la jurisprudence, c'est que l'IA n'est quand même pas dans l'instantané pur, c'est-à-dire que l'IA n'est pas à jour du 14 avril 2025... 80% des utilisateurs ne le savent pas. ChatGPT a une mémoire qui remonte à quelques mois, voire un an ou deux. Il y a encore six mois, parfois c'était trois, quatre ans. Donc, mine de rien, s'il y a une jurisprudence qui est sortie il y a un mois, il ne la connaît pas. » (Collectivité / Etablissement public, Paris / RP)

« L'IA, enfin, je n'ai jamais essayé, mais je ne suis pas sûr qu'elle me sorte l'amendement qui est sorti il y a trois mois. » (Collectivité / Etablissement public, Province)

La sécurité et la confidentialité des données

Un risque réel mais perçu comme relativement “cadré”

L'enjeu de la confidentialité et de la sécurité des données fournies par les utilisateurs à l'IA n'est pas toujours cité de manière spontanée. Pour autant, il s'agit d'un sujet perçu comme important et qui est débattu dans certaines structures – plutôt les plus grosses ainsi que les collectivités – notamment en lien avec les DSI.

« La question de la confidentialité des données, de la localisation des données a pu être un sujet pour nous, notamment par rapport à la confidentialité de nos informations clients. » (Entreprise, ETI / GE, Paris / RP)

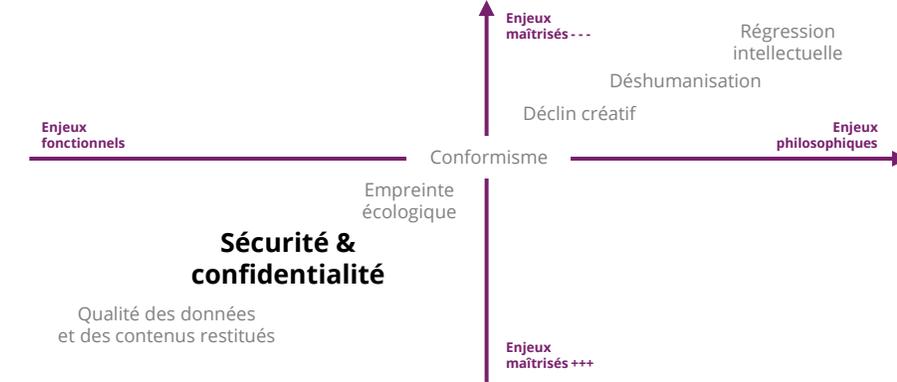
« Pouvoir l'utiliser de manière sécurisée, notamment pour la confidentialité des données, parce que c'est l'inconnu à date... C'est pour ça que je fais attention à ne pas mettre de nom dedans, parce que je ne sais pas en effet où vont les données. » (Entreprise, PME, Paris / RP)

Les risques mêlent fuite de données, souveraineté numérique, enjeux RGPD, mais aussi biais discriminatoires liés à l'algorithme.

« Au final, on ne sait pas où ça part... Je crois qu'aux Etats-Unis, il y a eu des gros groupes qui sont retrouvés avec des PowerPoint de stratégie d'entreprise en ligne. » (Entreprise, TPE, Paris / RP)

« Je verrais un risque, c'est d'utiliser des IA américaines en donnant beaucoup d'informations, parce que ça va directement aux États-Unis. Mais c'est la même chose si c'était chinois, russe... Utiliser des IA qui viennent de ces pays tiers sur des sujets sensibles... Je vous dis tout de suite que je ne le ferais pas. Là, il y a des garde-fous à mettre parce qu'on n'a rien de souverain. Il y a Mistral que je n'ai pas encore pu tester. » (Entreprise, ETI / GE, Paris / RP)

« Sur certaines données, il peut y avoir des enjeux très forts sur les données personnelles, sur les consentements, sur les traçabilités, sur tout ce qui pourrait être biais discriminatoire sur le sujet. » (Collectivité / Etablissement public, Paris / RP)



La sécurité et la confidentialité des données

Un risque réel mais perçu comme relativement “cadre”

Les réactions des organisations varient, dans des doctrines qui semblent “se chercher” :

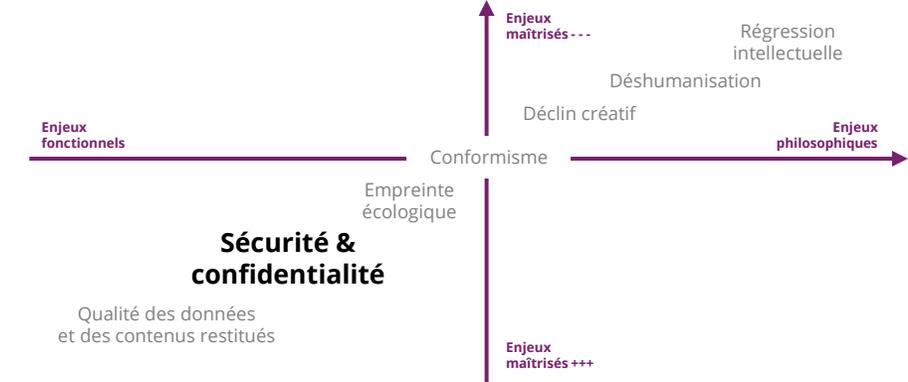
- Certaines organisations limitent l'accès aux applications non validées.
- Plusieurs envisagent de passer à des versions payantes (notamment ChatGPT), essentiellement pour des raisons de sécurité et de confidentialité.
- Une organisation a choisi Gemini car elle travaille déjà avec Google (pour sa messagerie, le Cloud...), à qui elle délègue finalement la gestion de la sécurité.



« Il y a des filtres partout pour ne pas y aller, notamment sur les sites de traduction. Je ne peux utiliser que le site validé par mon établissement, parce qu'il ne faudrait pas qu'un copier-coller d'un truc top confidentiel se retrouve... Donc clairement, il y a un vrai sujet de sécurité. Donc il faut faire attention à ce qu'on met. » (Entreprise, ETI / GE, Paris / RP)

« Pas plus tard que cette semaine on se questionnait avec deux collègues de prendre une version payante où on sait où la donnée est hébergée, notamment pour être sécurisé en fait, tout simplement. » (Entreprise, TPE, Province)

« Toutes nos informations sont dans le Cloud... Nous on a choisi Gemini parce qu'on travaille avec Google depuis longtemps, y compris pour nos messageries et certains outils. On considère que finalement, c'est plus sûr de confier ça à une grande entreprise professionnelle avec des serveurs inattaquables à l'étranger que de chercher à l'avoir nous-mêmes. » (Entreprise, ETI / GE, Paris / RP)



La sécurité et la confidentialité des données

Un risque réel mais perçu comme relativement “cadré”

Pour autant, si ce risque n’est pas nié, il est relativement minimisé par certains qui peuvent s’accommoder de certaines entorses faites à la protection des données :

- Parce qu’ils considèrent qu’ils n’ont rien à cacher.
- Parce qu’ils anonymisent leurs requêtes.
- Parce qu’ils posent des questions génériques.

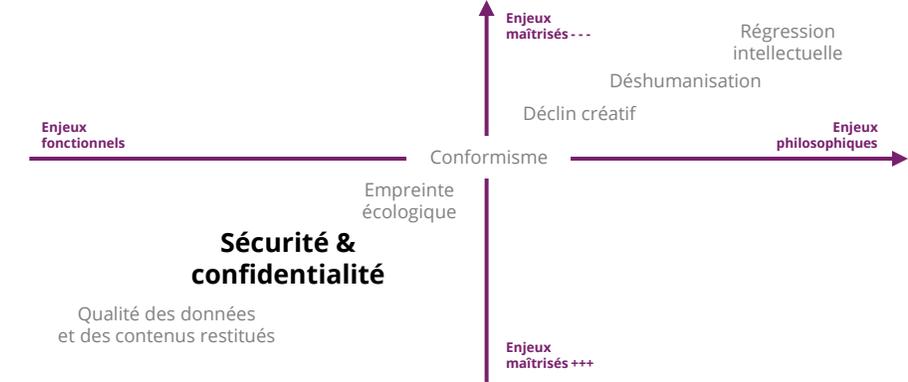


« A partir du moment où je ne triche pas, je dis la vérité, je m'en fous... Moi ça ne me gêne pas parce que je dis la vérité. » (Collectivité / Etablissement public, Province)

« La confidentialité, c'est pour tout ce qui touche à une personne. Vous pouvez très bien dire à l'IA, j'ai "Mme X" ou "M. Y"... Il n'y aura pas d'intrusion dans la vie privée puisqu'il n'y aura pas de nom. » (Collectivité / Etablissement public, Province)

« Quand on l'utilise pour des données clientes, on anonymise nos documents, on enlève les noms, on enlève toutes les données qui peuvent être potentiellement sensibles. » (Entreprise, TPE, Province)

« J'ai une confiance toute relative sur l'intelligence artificielle quant à la préservation des données que je peux leur transmettre. Donc la plupart du temps, ce sont des données que je ne transmets pas. On va dire que je pose plus une question générique. » (Entreprise, TPE, Paris / RP)



La sécurité et la confidentialité des données

Un risque réel mais perçu comme relativement “cadré”

Pour autant, si ce risque n'est pas nié, il est relativement minimisé par certains qui peuvent s'accommoder de certaines entorses faites à la protection des données :

- Par confiance et/ou fatalisme vis-à-vis de développements technologiques incontournables et dont le bénéfice / l'utilité valent que l'on soit “à l'aise” avec le partage des données, selon l'adage “sinon, on ne fait plus rien”.

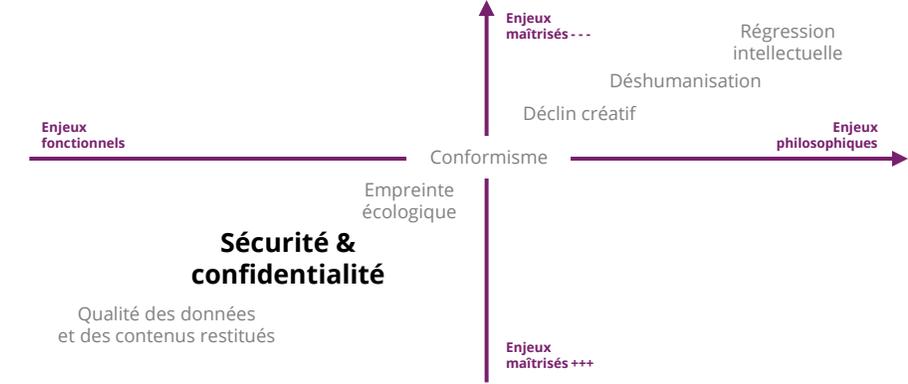
« Maintenant, tout le monde travaille sur Internet, sur le Drive, sur le Cloud, des choses comme ça. Tout peut être piraté. Le problème, c'est que si on a peur de ça, on ne fait plus rien. On retravaille sur la machine à écrire. » (Entreprise, TPE, Paris / RP)

« On préfère être efficace et mener les choses comme elles sont que de se poser des questions de confidentialité. » (Entreprise, ETI / GE, Paris / RP)

« Je ne réfléchis pas aussi loin. A moins de tomber dans un scénario un peu complotiste... Je me poserais la question si je travaillais pour un groupe qui aurait une activité industrielle. Là, aujourd'hui, honnêtement, moi je ne vois pas le danger. » (Entreprise, PME, Province)

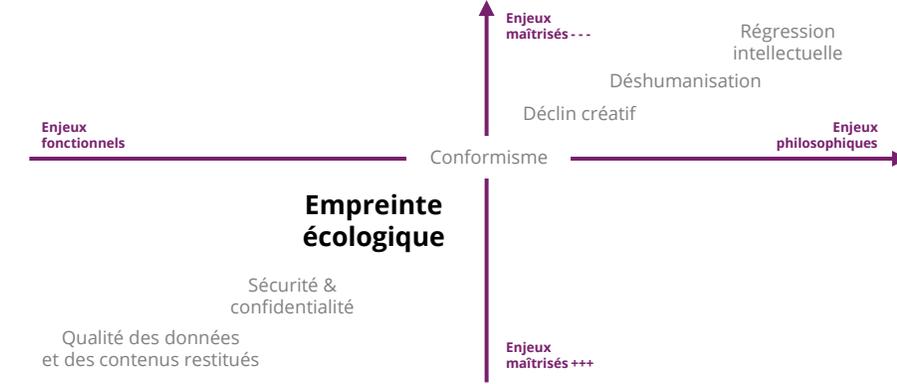
➔ **Quand le risque n'est pas minimisé, les interviewés ont tendance à le déléguer** : à leur DSI, à leurs propres outils auxquels ils ont choisi de faire confiance.

➔ **En matière juridique, les IA spécialistes du droit sont perçues comme des acteurs de confiance sur le sujet – mais dont ils laisseraient plutôt l'usage à leur avocat.** Ce dernier peut d'ailleurs lui-même être un tiers de confiance dans la gestion de ces questions liées à la sécurité et la confidentialité des données (voir infra).



L'impact écologique

Un enjeu abordé par une minorité d'interviewés concernés



Une minorité d'interviewés abordent spontanément l'enjeu écologique : cela fait partie des enjeux qui entrent en résonance avec les préoccupations de certains d'entre eux, et de leurs organisations – ainsi que, plus globalement, celui du développement durable (qui englobe la question sociale autour des métiers).

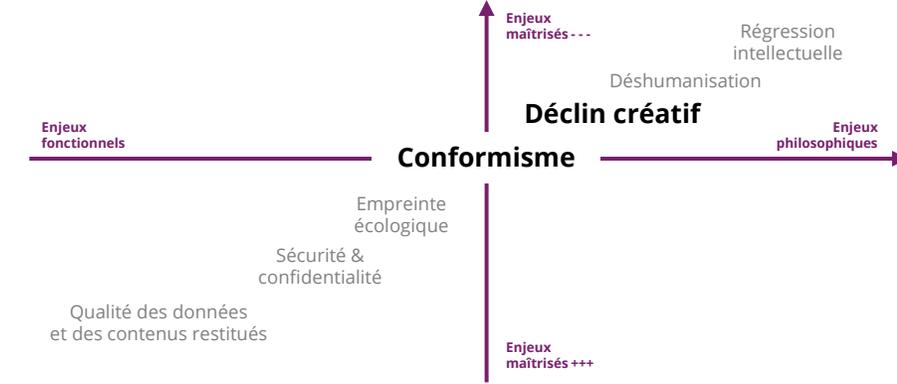


« Une première source d'inquiétude est d'ordre écologique, parce que ce sont des technologies qui sont très énergivores... On ne se rend pas compte de ce qu'on consomme quand on fait un clic et en fait, il y a une augmentation croissante de l'impact du numérique. » (Entreprise, TPE, Province)

« On n'a que des appareils qui sont recyclés, tous les ordinateurs sont des ordinateurs avec des gros indices de réparabilité, on a des ateliers en interne pour les réparer, enfin on est dans cette logique-là, c'est pas pour derrière stocker des téras et des téras de données. » (Collectivité / Etablissement public, Paris / RP)

« L'IA reste un outil, mais c'est un outil qui est irresponsable en termes de développement durable, au sens large du terme... J'ai une grande appétence pour l'IA, mais je pense que ses développements sont anxiogènes, effrayants, et moi je ne vois pas comment il ne va pas y avoir un impact sur l'emploi, sur l'humanisation des métiers, et puis tout simplement le sujet de l'écologie. » (Collectivité / Etablissement public, Paris / RP)

Le conformisme et le déclin créatif



Un risque d'uniformisation (approches, relations...)

En dupliquant, répétant et réutilisant les mêmes contenus, l'IA et ses usages présentent un risque d'uniformisation : tout le monde risque d'avoir les mêmes réponses, à la fois sur le fond et la forme (avec des formulations idiomatiques, des tournures reconnaissables prenant le pas sur la personnalité de chacun).

Ce risque est particulièrement prégnant dans les métiers du conseil, avec celui de voir se développer des solutions d'accompagnement low-cost uniquement basées sur des veilles et requêtes faites rapidement avec l'IA – mais promettant une hyper réactivité.

Parallèlement, l'IA étant par définition basée sur des données existantes, le mauvais usage de ces outils présente un risque de manque de créativité et / ou de défaut de prospective.

→ **L'IA est un outil qui doit nourrir la réflexion et la concertation, plutôt que d'apporter des solutions toutes faites.**



« Un risque d'uniformisation de ce qui peut être fait, parce qu'en fait tout va chercher à la même source. » (Entreprise, TPE, Province)

« Honnêtement, si vous ne savez pas poser des questions... Tout le monde va avoir les mêmes réponses, tout le monde va avoir les mêmes jurisprudences, tout le monde va avoir les mêmes infos, donc il faut faire avec plus d'intelligence que le voisin. » (Entreprise, ETI / GE, Paris / RP)

« Une forme de standardisation des réponses, je pense que c'est ce qui risque d'arriver d'une manière générale dans quelques années, quand tout le monde sera utilisateur. On sera sur une communication qui sera assez neutre et un peu toujours de la même manière. » (Entreprise, ETI / GE, Paris / RP)

« C'est l'esprit de globalisation, de pensée unique, on va dire. » (Collectivité / Etablissement public, Province)

« C'est un bon élève qui a été à l'école mais qui ne vous amènera rien de plus que ce qu'il a appris... C'est pas lui qui va vous créer des choses. » (Entreprise, TPE, Paris / RP)

« Une IA conclusive, elle ne servira à rien. Et elle ne sera de toutes façons pas acceptée. Parce que la question, c'est la capacité à embarquer tout le monde sur l'appropriation. » (Collectivité / Etablissement public, Paris / RP)

La déshumanisation

Un risque de raréfaction des interactions humaines

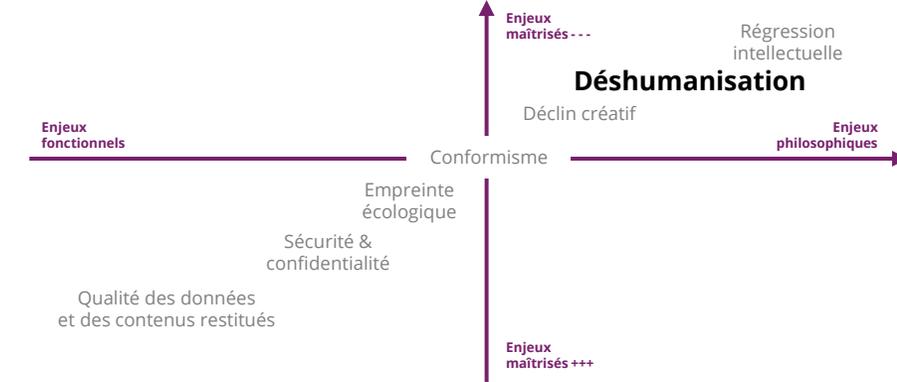
Une multiplication des interactions avec l'IA présente un risque de déshumanisation particulièrement perçu comme préjudiciable dans la relation aux usagers – notamment au sein des services publics, peut-être davantage conscients de l'existence d'exclus du numérique.

« Il ne s'agit pas de déshumaniser, mais en tous cas de rendre plus lisible et accessible ce service public, tout en gardant un lien à l'humain. C'est ça qui gère aujourd'hui un aspect anxieux pour beaucoup de personnes sur le sujet... L'IA ne doit pas devenir une variable d'ajustement pour avoir des comptes qui font des économies au détriment du vrai service public... Moi je rappelle également qu'on a vécu la crise Covid qui a vraiment mis en avant un nouveau terme, l'illectronisme. » (Collectivité / Etablissement public, Paris / RP)

« J'ai une inquiétude générale, à titre personnel, à savoir : où sera la place de l'homme dans un monde d'intelligence scientifique ? » (Entreprise, ETI / GE, Paris / RP)

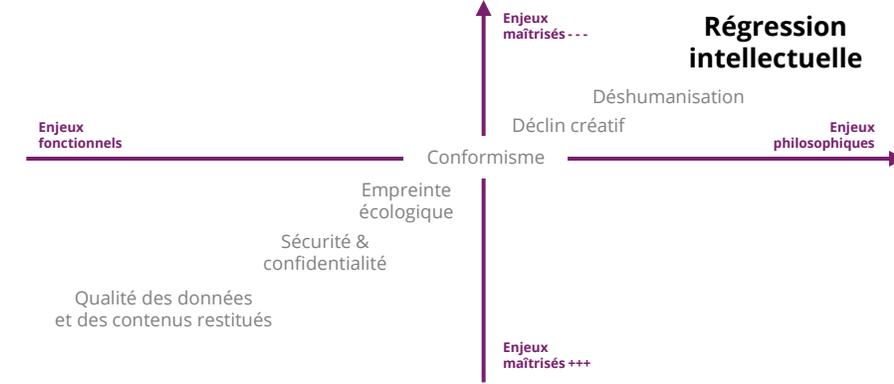
Un risque qui touche également les relations au travail, avec l'amplification de la réflexion en silos – les collaborateurs sollicitant ChatGPT plutôt que leurs collègues / les services compétents.

« Si on se coupe de ce chemin logique de partage, si on pose la question à ChatGPT plutôt qu'à mon collègue qui est à côté de moi... On identifie ces risques-là en fait, de cohésion, de silotage. » (Entreprise, TPE, Province)



Le risque de régression intellectuelle

Un risque d'appauvrissement de la réflexion individuelle



Enfin, l'IA présente le risque de la facilité qui peut conduire à un rétrécissement de la pensée : demander à l'IA plutôt que réfléchir, chercher à avoir une réponse plutôt qu'engager le cheminement de la réflexion – ce qui est parfois, dans certains métiers (notamment ceux du conseil) aussi important que la réponse elle-même.

Par ailleurs, chercher à avoir une réponse immédiate ne signifie pas la comprendre, avec le risque de ne pas saisir la réflexion qui a conduit à la conclusion – à la manière d'un problème de mathématiques dont on ne maîtriserait pas la démonstration



« Il y a un risque cognitif... On va poser sa question à ChatGPT ou à d'autres et en fait, on se satisfait de ça parce qu'on n'a plus trop le temps de penser. Et c'est un énorme risque parce que nous, dans nos métiers, le chemin pour aboutir à un objectif est aussi important que l'objectif en lui-même, ou la réponse. » (Entreprise, TPE, Province)

« Quand on vous donne des informations, ça vous empêche de penser. » (Entreprise, ETI / GE, Paris / RP)

4.

L'utilisation de l'IAG à des fins juridiques suscite une confiance élevée, d'autant plus auprès des entreprises « IA-actives », mais rencontre aussi des réserves

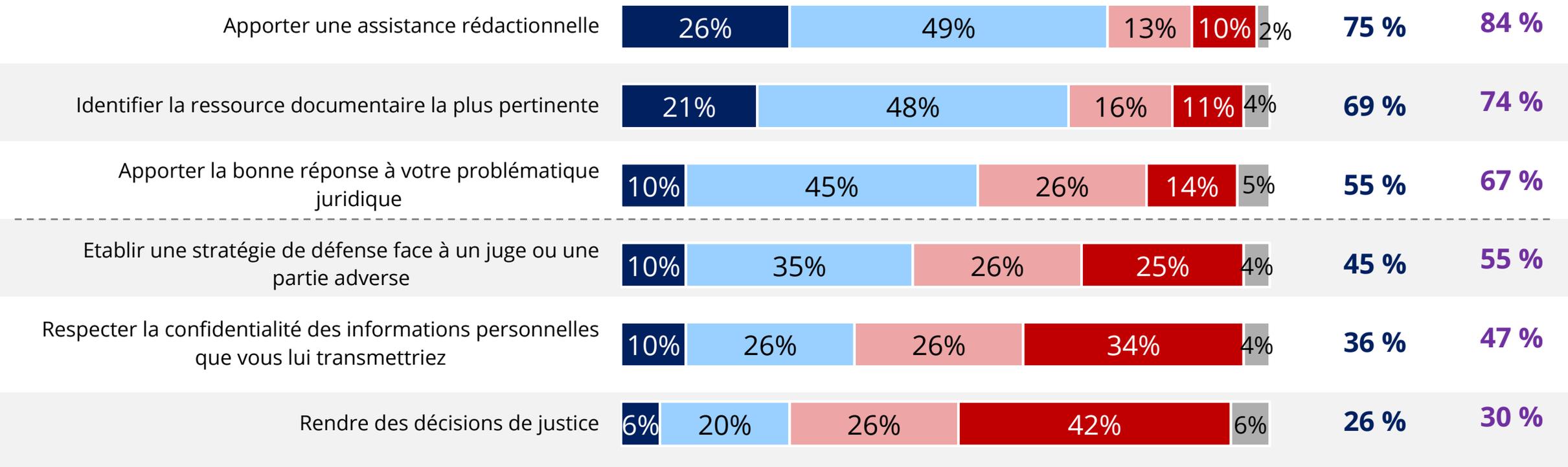
Concernant les sujets juridiques, la confiance des entreprises clientes dans l'IA est majoritaire sur les tâches rédactionnelles, documentaires ou consultatives. Elle est en minoritaire sur la capacité à établir une stratégie de défense, à rendre une décision de justice, et sur la confidentialité.

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

Clients d'avocats

Base : 622 clients d'avocats

Sous-total
Confiance



■ 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 ne lui accordent pas une confiance aveugle en vérifiant les réponses apportées par l'IA.

Votre entreprise a déjà utilisé une IA pour traiter une problématique juridique. Les affirmations suivantes correspondent-elles à votre situation ?



clients « IA-actifs » sur le juridique

Base : 270 entreprises clientes d'avocats

Sous-total
Correspond

Vous avez été satisfait des réponses apportées par l'IA



79 %

Vous avez cherché à vérifier les réponses apportées par l'IA



74 %

Vous étiez confiant dans les réponses apportées par l'IA



66 %

■ Correspond très bien ■ Correspond plutôt bien ■ Correspond plutôt mal ■ Correspond très mal ■ Ne se prononce pas

5.

Les entreprises clientes perçoivent l'IAG comme un levier permettant aux avocats de gagner en efficacité

Des usages à développer au bénéfice des clients

Dans un contexte où les professionnels interrogés estiment que l'utilisation (pertinente) des outils d'IA va progressivement devenir un pré-requis dans tous les métiers, tous s'accordent à dire **qu'il est normal que les avocats aussi utilisent l'IA.**

Certains même pourraient :

- Se méfier d'un avocat qui ne le ferait pas (voire l'interpréter comme une marque de passéisme voire de prétention) ;
- Faire de la capacité à utiliser l'IA un critère de choix de l'avocat.

→ L'IA constitue un outil incontournable qui doit permettre aux avocats d'être meilleurs.

Mais ces usages doivent se développer au bénéfice du client, avec des gains attendus en termes de temps passé (notamment dans l'optimisation des recherches) et donc, peut-être :

- De coûts et de rapidité de réponse.
- Des conseils plus précis et pertinents.
- Une meilleure définition des stratégies de défense et des décisions à prendre.
- Du temps dégagé pour peaufiner / améliorer une plaidoirie...



« J'en serais même à souhaiter qu'ils l'utilisent, parce que quand je vois la puissance de l'outil, autant mettre tous nos atouts... » (Entreprise, ETI / GE, Paris / RP)

« De toutes façons, je vais vous dire, celui qui ne l'utilisera pas, moi je ne le prendrai pas. Je n'aurai pas confiance en lui... C'est comme si vous preniez une assistante et qu'elle ne pourrait pas utiliser le traitement de texte. » (Collectivité / Etablissement public, Province)

« Le principal avantage qui va arriver, c'est la rapidité de la réponse. Là où un avocat pouvait nous dire "On se reparle dans 15 jours, 3 semaines, le temps que je fasse mes recherches de jurisprudence", en réalité en quelques minutes il peut les avoir maintenant. » (Entreprise, TPE, Paris / RP)

« Si ça me fait gagner du temps pour moi en tant que client, si ça leur permet d'être plus pertinent, de leur dégager du temps pour être plus dans l'accompagnement de leurs clients, oui. Alors là je dis oui. Si c'est pour maximiser leur chiffre d'affaires et le côté productivité, ben non. » (Entreprise, TPE, Province)

La majorité des clients et des clients « IA-actifs » 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...).

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

Base : 622 clients d'avocats



Sous-total
D'accord

Clients « IA-actifs »
sur le juridique

L'IA va permettre aux avocats une prise en charge **plus rapide et efficace** des dossiers, leur permettant d'aller à l'essentiel et d'accélérer le traitement des affaires.



74%

83%

L'IA proposera aux avocats des **solutions personnalisées**, adaptées aux profils et aux besoins spécifiques de leurs clients (ex. : choix entre plusieurs options fiscales)



67%

74%

Avec l'IA, les avocats auront **plus de temps pour accompagner** leurs clients grâce au temps gagné sur d'autres tâches



65%

68%

L'IA aidera les avocats dans leur **pédagogie** avec leurs clients en expliquant les étapes d'une procédure judiciaire et en les préparant aux audiences



65%

68%

L'IA indiquera à l'avocat les **chances de succès** d'une action en justice et proposer différentes stratégies à adopter



59%

61%

Pour les entreprises, le gain de rapidité dans le traitement des dossiers est le premier avantage de l'IA perçu pour les avocats. L'amélioration dans la réponse juridique recueille moins d'adhésion

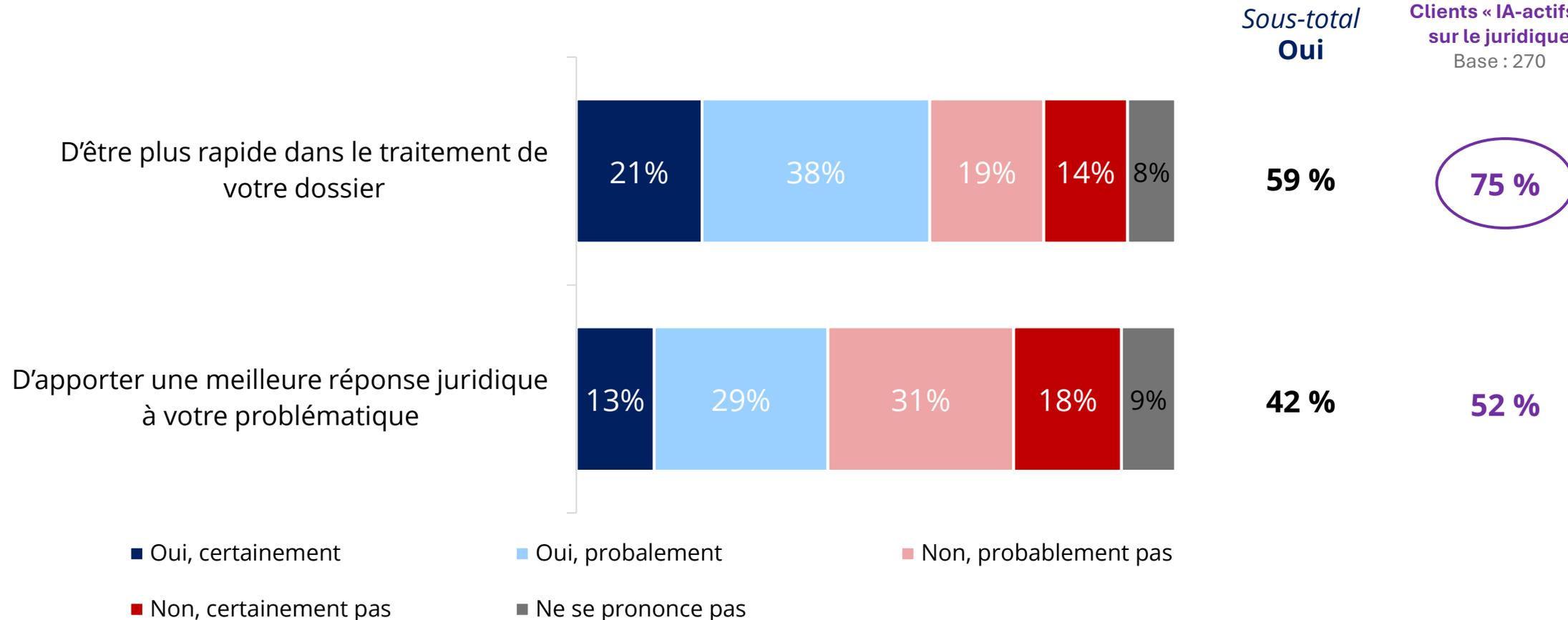
Sur la base de votre expérience avec un avocat, pensez-vous que l'IA a/aurait permis à votre avocat...

Base : 622 clients d'avocats



Clients « IA-actifs »
sur le juridique

Base : 270





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

La mise en place et le respect de règles de bonne conduite et de bonnes pratiques est une attente



Les règles de conduites et bonnes pratiques pourraient être les suivantes :

- Des formations, pour permettre aux équipes de se former et de monter en compétences sur l'IA.
- La protection et la sécurité des données : un sujet pertinent à adresser par les avocats, d'autant plus que les interviewés le perçoivent aujourd'hui comme une contrainte dont ils apprécieraient de leur déléguer la "gestion".
- Des procédures de contrôle auditées et validées.
- La transparence sur les coûts (voir plus loin le débat concernant la facturation de l'avocat).
- Une réflexion éthique à apporter autour des usages de l'IA.

« Il doit être attentif au développement des compétences de ses salariés, au développement cognitif, il ne faut pas que l'IA devienne le prescripteur du travail. » (Entreprise, TPE, Province)

« Ce serait assez logique quand même qu'il y ait un minimum d'informations sur les outils utilisés et la confidentialité des données. On a tellement ce genre d'informations pour plein d'outils, ce serait assez logique qu'on l'ai de la part de notre avocat. » (Entreprise, ETI / GE, Paris / RP)

« Qu'ils nous disent un peu les procédures de contrôle en interne et à la limite, que leurs procédures de contrôle soient auditées ou certifiées par les organismes extérieurs pour dire que c'est sérieux et que c'est fait correctement. Qu'il y ait un standard pour tous les avocats. » (Entreprise, PME, Province)

« Prendre un temps d'arrêt, participer à des groupes d'échanges, de discussion autour de l'IA et de l'éthique. » (Entreprise, TPE, Province)

« Il me faudra également un cadre déontologique clair, c'est-à-dire bien m'assurer que tout ce que l'avocat produit ne soit pas sur des contenus biaisés, donc il reste le garant de l'interprétation juridique et pas simplement un répétiteur. » (Collectivité / Etablissement public, Paris / RP)

Une évolution inévitable qui s'impose, aussi, à la profession des avocats

D'aucuns évoquent l'intérêt de développer une charte à communiquer aux clients : vers un avocat acteur autour de ces questions.

- Cette charte édicterait plutôt une philosophie globale que des éléments très précis avec un degré de granularité important – l'intérêt n'étant pas tant de dire sur quoi on utilise l'IA, mais de rassurer sur comment on le fait.

Dans ce contexte, le CNB peut avoir un rôle : plaider pour la mise en place de garde-fous, de règles de bonne conduite, etc., afin de faire *in fine* de l'IA un outil au service de l'intérêt général, et pas des seuls intérêts privés et/ou mal intentionnés.

→ Pousser aux bonnes pratiques, instituer des mécanismes de contrôle communs à la profession...



« Une charte qui est validée par l'autorité publique / le ministère de la Justice... Celui qui va le dire tout de suite en transparence, il marquera des points sur le sujet, mais forcément il faut qu'il y ait quelque chose de labellisé. » (Collectivité / Etablissement public, Paris / RP)

« L'avocat doit être transparent avec ses clients sur l'usage qu'il en fait, éventuellement sur sa charte, peut-être même faire signer les clients... Qu'il devienne un acteur qui sensibilise peut-être aussi ses clients à l'impact de l'IA... Ce sont des principes globaux, on n'a pas besoin de tout savoir, mais que ce ne soit pas un truc non dit. » (Entreprise, TPE, Province)

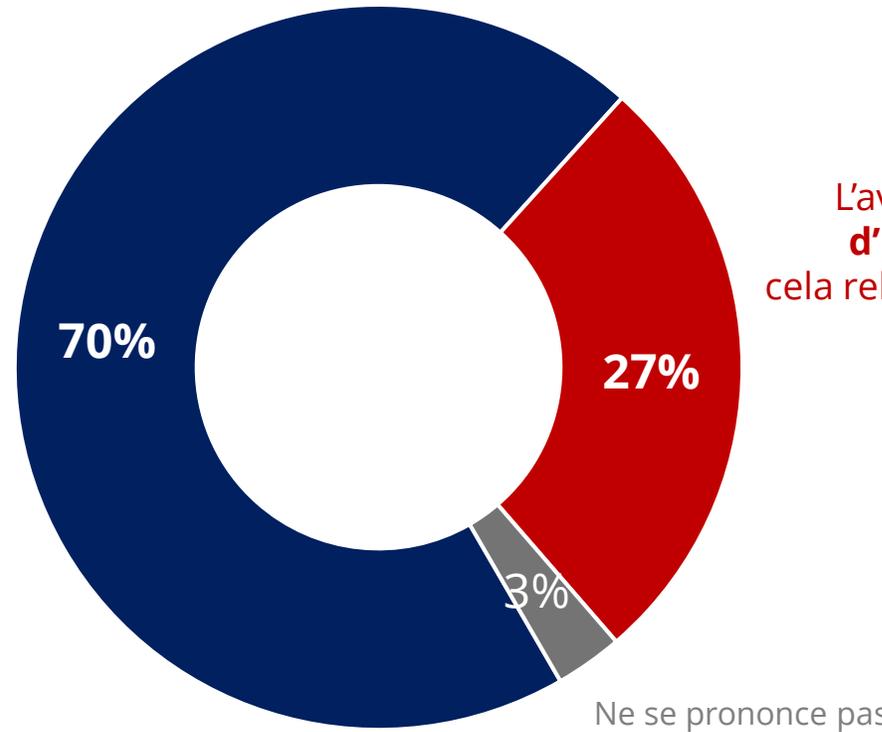
« L'attente vers les associations d'avocats, de barreaux, de l'Ordre des avocats, c'est de justement mettre en place tout le cadre juridique de protection... Et le problème, c'est que ça ne peut pas être que dans un contexte national. » (Collectivité / Etablissement public, Paris / RP)

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 : 622 clients d'avocats

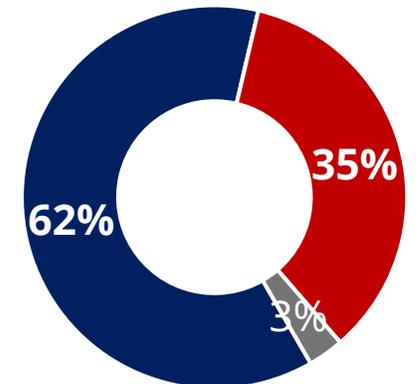
L'avocat **doit informer** son client s'il utilise ou non l'IA pour étudier son dossier



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

Clients « IA-actifs » sur le juridique

Base : 270



Dans leur grande majorité, 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 :

Les avocats ayant recours à une IA sont **responsables du respect** de la **confidentialité** des informations que leurs clients leur transmettent

Sous total
Oui

Sous total
Non

Clients d'avocats

Base : 622



84%

11%



Clients « IA-actifs »
sur le juridique

Base : 270



85%

11%

■ Tout à fait d'accord
■ Pas du tout d'accord

■ Plutôt d'accord
■ Ne se prononce pas

■ Plutôt pas d'accord



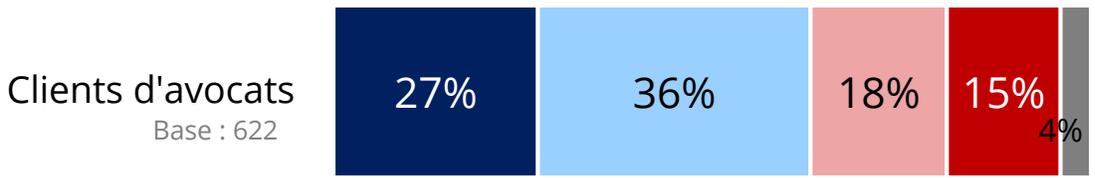
Des doutes sur les effets de l'IAG sur la tarification des avocats

La majorité de clients et près des 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 entreprises

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

« Réduire les coûts des services juridiques pour les entreprises »

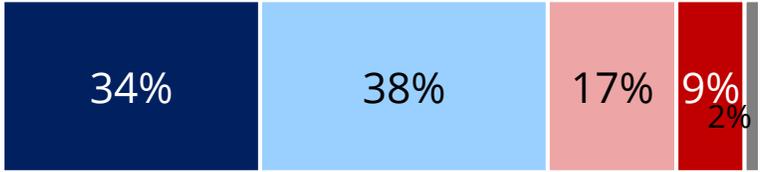
Sous total
Oui



63%



Clients « IA-actifs » sur le juridique
Base : 270



72%

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

Environ 1 entreprise sur 2 projette que l'essor de l'IA va contraindre les avocats à baisser leurs tarifs

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

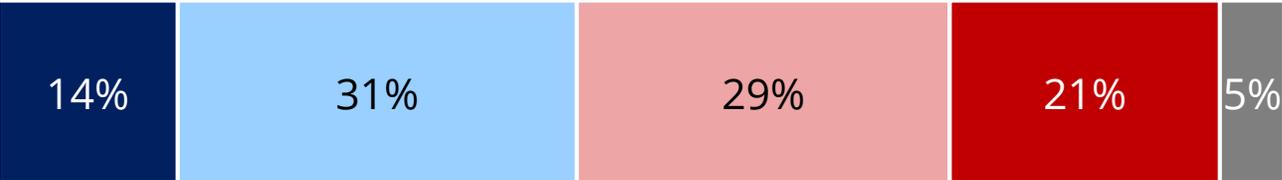
L'IA va contraindre les avocats à **baisser leurs tarifs**

Sous total
Oui

Sous total
Non

Clients d'avocats

Base : 622



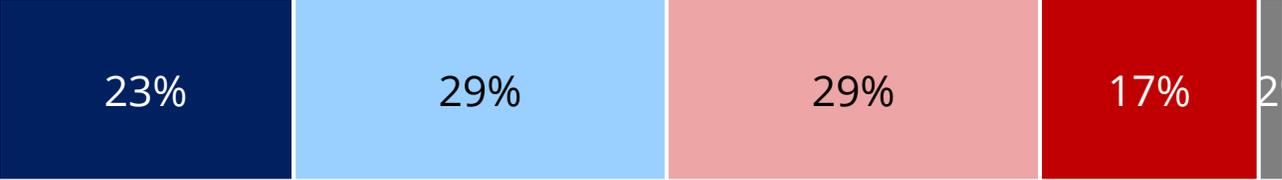
45%

50%



Clients « IA-actifs »
sur le juridique

Base : 270



52%

46%

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

L'impact sur la facturation de l'avocat : un point en débat

Certains interviewés considèrent qu'il y aura / qu'il devrait nécessairement y avoir une réduction du temps passé sur les tâches – et donc une baisse de la facturation.

Mais ce n'est pas l'opinion la plus répandue :

Pour la plupart, si baisse il y a, **il s'agira plutôt d'une baisse liée à une moindre sollicitation de l'avocat sur certains aspects** (recherche, rédaction, etc.) : certains n'excluent pas en effet que le recours à un avocat devienne plus exceptionnel qu'aujourd'hui. Une personne en fait même un objectif.

- Soit pour limiter le temps passé de l'avocat sur le dossier – et donc, les coûts.
- Soit pour gagner en autonomie et pouvoir gérer différentes étapes avec l'IA : la baisse des coûts (éventuels) dans ce contexte est plutôt une conséquence qu'un souhait recherché.



« Je ne suis pas certaine que ça va considérablement réduire les coûts d'avocats. » (Entreprise, ETI / GE, Paris / RP)

« Peut-être que ça permettra de diminuer les temps passés et donc les honoraires des avocats... C'est là où il y a le sujet de la transparence. » (Entreprise, PME, Paris / RP)

« J'irai voir l'avocat, bien sûr. Mais j'essaierai de limiter ma consommation d'avocats a minima... Si, d'un autre côté, ça me permet de réduire les discussions avec un avocat... A l'avocat, il faut que je lui explique mon contexte. Donc déjà, le compteur tourne. » (Entreprise, TPE, Paris / RP)

« Je pense que pour l'instant on utilise l'IA pour "élaguer" le sujet. J'ai peur qu'avec le temps, ce soit dans le sens contraire, c'est-à-dire que ce sera l'avocat qu'on fera intervenir de façon exceptionnelle. » (Collectivité / Etablissement public, Paris / RP)

« On lui donne vraiment beaucoup d'argent. Et c'est une économie que je souhaiterais faire. » (Entreprise, PME, Province)

« C'est pas tant pour économiser des honoraires – même si je pense que ça a un impact, mais en fait, c'est plus une conséquence. » (Entreprise, TPE, Province)

L'impact sur la tarification des avocats

- Par ailleurs, il y a aussi la conscience que ces outils ont un coût qui doit être répercuté : coût de développement, d'acquisition, de contrôle (où les avocats sont justement indispensables). C'est particulièrement vrai des outils d'IA juridiques, qui sont perçus comme chers.
- De plus, on s'attend à ce qu'ils consacrent le temps éventuellement libéré pour mieux accompagner leurs clients : définition d'une stratégie, élaboration d'une belle plaidoirie...

→ **Même si cela semblerait *a priori* logique, le sens de l'histoire ne va jamais dans le sens d'une réduction** – et les interviewés eux-mêmes ne veulent pas réduire leur propre facturation ou salaire, même s'ils utilisent l'IA. Ils ne sont pas à l'aise avec l'idée que toute révolution technologique doive s'accompagner d'une réduction des coûts. Travailler différemment ne veut pas dire travailler moins, ni apporter moins de valeur (en l'espèce, ils attendent plutôt le contraire d'une révolution comme celle de l'IA).

→ **En revanche, plusieurs estiment que l'usage de l'IA au sein des cabinets va avoir un impact sur leur fonctionnement interne**, avec moins de temps passé sur les travaux de recherche, et davantage sur la valeur ajoutée – au détriment des fonctions d'assistantat dans les cabinets.



« Il y a un coût logiciel qui peut être astronomique suivant les différentes IA. » (Entreprise, TPE, Paris / RP)

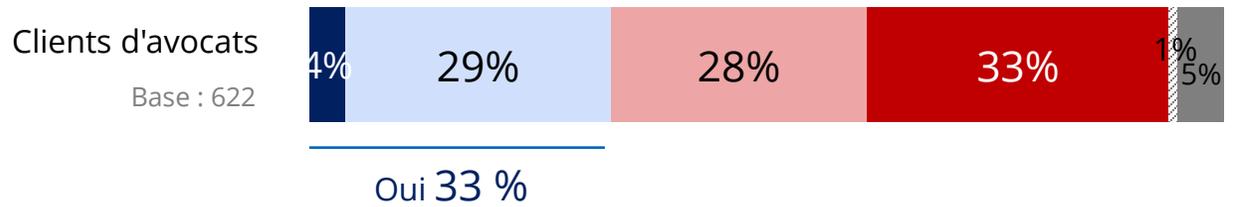
« Je pense que ce qu'on paye véritablement quand on va voir un avocat, c'est aussi la dimension conseil et accompagnement dans une stratégie plus globale juridique ou de contentieux ou de conseil. C'est cet aspect-là qui est intéressant chez l'avocat.. Il va falloir effectivement développer cette dimension un peu conseil, un peu plus d'accompagnement personnalisé. » (Entreprise, TPE, Paris / RP)

« Je n'ai pas forcément envie de réduire mes honoraires non plus, donc je ne vois pas pourquoi l'avocat le ferait. » (Entreprise, TPE, Paris / RP)

« Les avocats seront toujours au rendez-vous, les juristes également, mais on va cranter vers le haut l'exigence. Parce que les choses qu'on peut demander à des assistantes ou à des assistants juridiques, demain, seront faites par la machine. Moi, j'en suis convaincu. » (Entreprise, ETI / GE, Paris / RP)

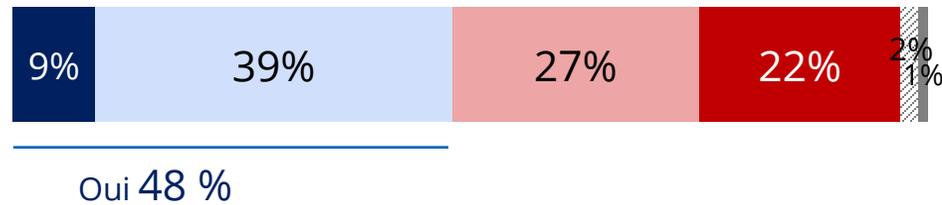
Un tiers des entreprises clientes d'avocats, et la moitié des clients « IA-actifs », serait prêt à souscrire un abonnement à une IA spécialisée en droit

Votre entreprise serait-elle prête à souscrire un abonnement à une IA spécialisée en droit afin de pouvoir accéder à des réponses précises et fiables à vos questions juridiques ?



Clients « IA-actifs » sur le juridique

Base : 270



- Oui, tout à fait
- Oui, pourquoi pas
- Non, pas vraiment
- Non, pas du tout
- ▨ Nous souscrivons déjà à une IA de ce type
- Ne se prononce pas

8.

L'expertise et l'intervention de l'avocat sont indispensables pour la majorité des entreprises

L'expertise et l'intervention de l'avocat sont perçues comme indispensables par 1 entreprise sur 2. Un peu plus d'un tiers considère que leur action restera nécessaire sur les dossiers les plus complexes uniquement, contre plus de 4 clients « IA-actifs » sur 10.

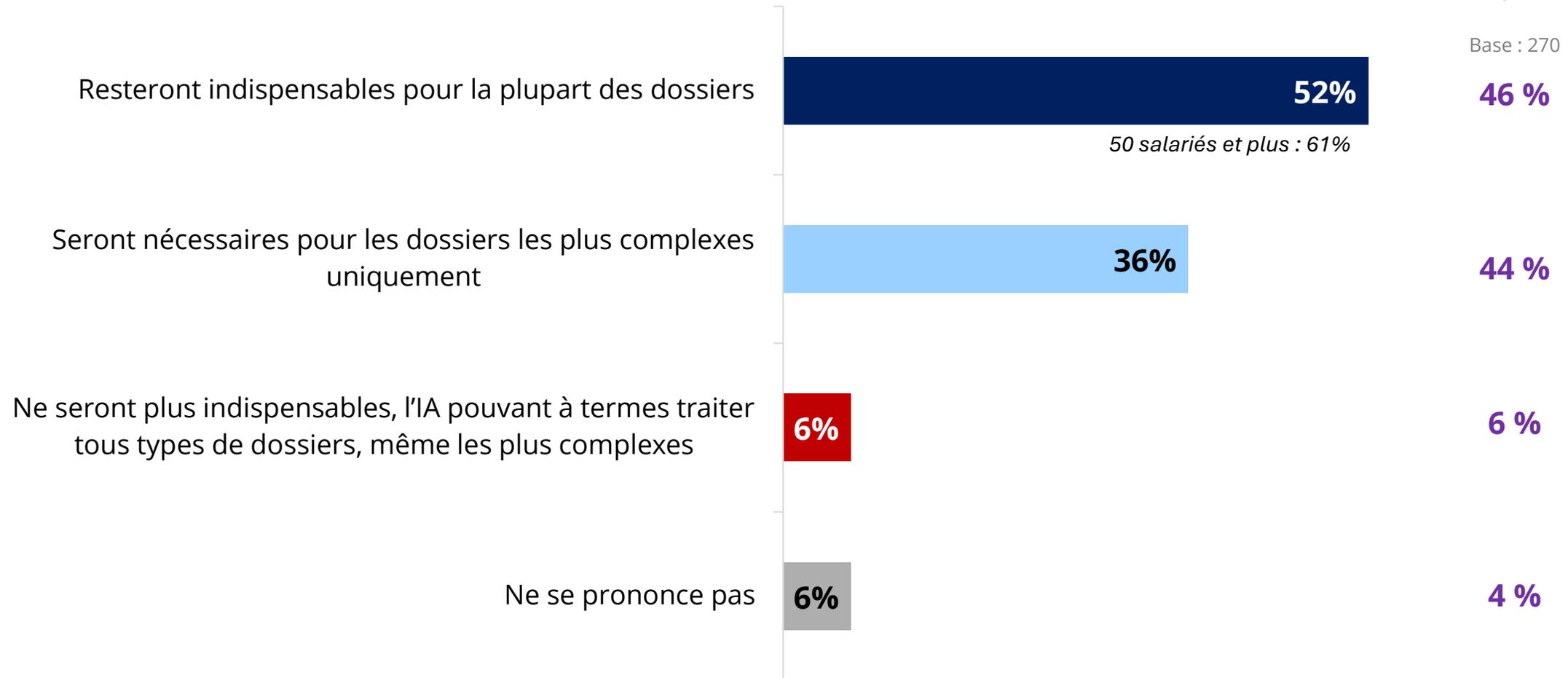
Selon vous, avec l'essor de l'IA générative spécialisée en droit, l'expertise et l'intervention de l'avocat

Base : 622 clients d'avocats



Clients « IA-actifs »
sur le juridique

Base : 270



Les entreprises clientes pensent que les avocats resteront indispensables sur la plupart des actes. L'IA est vue comme un levier d'amélioration de l'action de l'avocat, surtout sur l'analyse du dossier et les démarches.

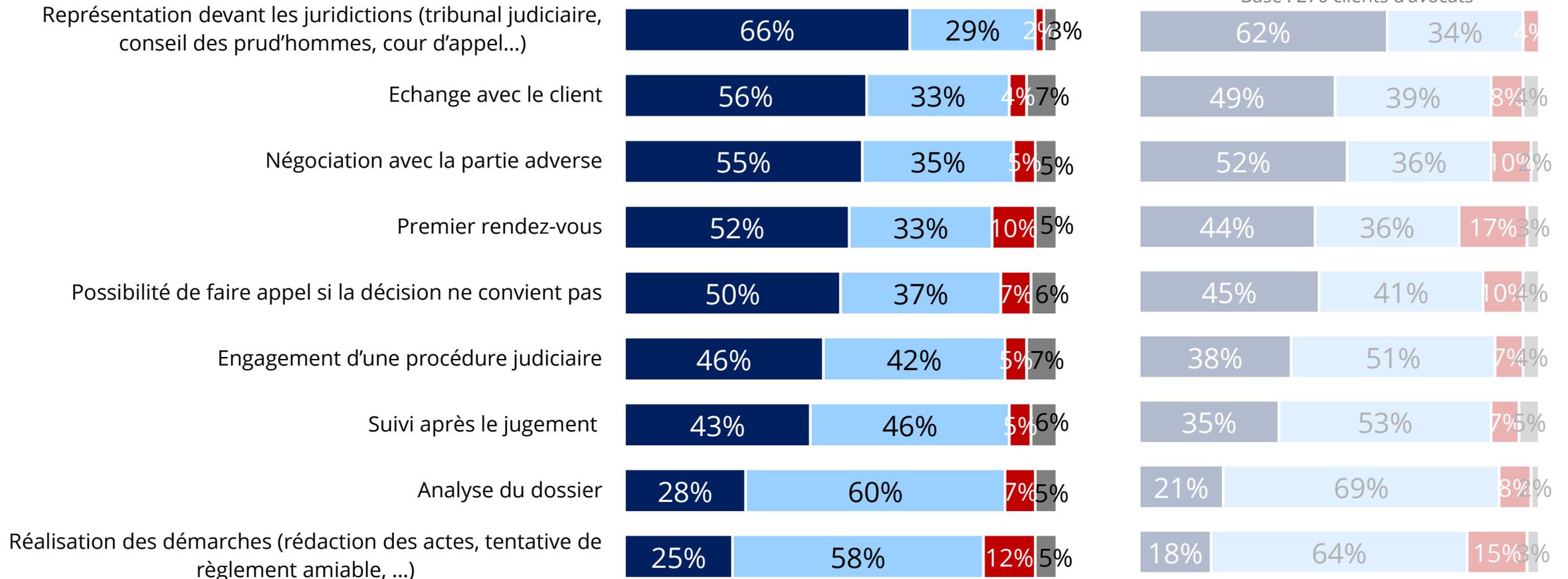
Pour chacune de ces étapes dans la relation avec un avocat, imaginez-vous qu'une IA spécialisée dans le droit...

Base : 622 clients d'avocats



clients « IA-actifs » sur le juridique

Base : 270 clients d'avocats



■ Ne peut pas remplacer l'action d'un avocat
 ■ Puisse remplacer complètement l'avocat

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



- **Sur des aspects statutaires :**

- Besoin d'un label / de la marque du cabinet.
- Besoin d'un tiers qui engage sa responsabilité.

- **Pour des besoins de délégation voire de protection, notamment dans des dossiers importants / à forts enjeux (fusions et acquisitions...) :**

- Besoin d'une personne tierce dans le rapport aux partenaires, que ce soit pour les entreprises ou les collectivités – l'avocat étant le tiers qui permet de sortir d'une relation bilatérale (commune / EPCI par exemple, dans le cas des collectivités).
- Besoin de déléguer la gestion du dossier... et la pression qui va avec, notamment dès lors qu'il y a une question de risque ou des enjeux importants : fusions et acquisitions...

« On a besoin d'être représenté. Et d'un point de vue un peu plus interne, on a parfois besoin de passer par le truchement d'un label dans notre rapport aux villes... Parfois, la question du recours à un cabinet d'avocats, c'est aussi une manière de poser les choses et de sortir d'une relation bilatérale. »
(Collectivité / Etablissement public, Paris / RP)

« On aura toujours besoin d'avocats sur des sujets dont on n'a pas l'expertise nécessairement, qui parfois sont assez sensibles... Du coup, votre parole en interne peut être appuyée par un cabinet de renom qui donne du poids à votre analyse et qui permet à la direction générale d'avoir un confort. »
(Entreprise, ETI / GE, Paris / RP)

« J'irai toujours voir un avocat parce que l'avocat, c'est sa responsabilité... Le remplacer, non, parce qu'il aura toujours son tampon d'avocat et mettra quelque part sa responsabilité. » (Entreprise, TPE, Paris / RP)

« Quand un de mes clients ou un de mes candidats décide d'aller en prud'hommes, par exemple, je peux poser vite fait la question à l'IA, mais on sera toujours couvert par l'avis d'un professionnel. » (Entreprise, TPE, Paris / RP)

« Ils interviendront sur des sujets beaucoup plus qualitatifs... Dans le cadre d'une fusion-absorption ou autre, je vais quand même passer par mon conseil. » (Entreprise, PME, Province)

Un avocat qui reste nécessaire

- En raison des impératifs de représentation :
 - Besoin de l'avocat pour tout ce qui relève de la procédure juridique pure : plaidoirie, représentation juridique au tribunal, contentieux, dossier au Conseil de prud'hommes... Même si certains relèvent la possibilité de challenger l'avocat dans sa tactique de défense, on s'en remet plutôt à l'avocat dans le cadre d'une procédure contentieuse.

« Je ne pense pas que j'aurais besoin de l'IA dans un cadre contentieux, je m'en remets en fait à l'avocat. Après en revanche si on est en contentieux et que je ne suis pas tout à fait d'accord avec son point de vue, je pourrais je pense peut-être challenger des choses... Mais en tous cas je laisse l'expertise parler dans ce cadre-là. Je m'en remets à l'avocat. » (Entreprise, PME, Paris / RP)

« A un moment donné, l'avocat joue un rôle tiers, c'est lui qui va ramasser une pression plutôt que le client. Demain si j'ai un prud'hommes, je ne vais pas m'amuser à amener mon IA au tribunal. Même d'un point de vue humain, je vais attendre quelqu'un qui va me soutenir. » (Entreprise, TPE, Province)

« Quand on est en contentieux, une fois qu'on est à ce stade où on va avoir une procédure, des conclusions, une audience, pour le coup, je vais peu utiliser l'IA. On va s'en remettre complètement à nos avocats. » (Entreprise, ETI / GE, Paris / RP)

→ La notion de risque juridique reste importante et anxiogène – et constitue à ce titre un levier pour l'avocat, qui demeure un point de repère incontournable et rassurant.

L'intégration de l'IAG doit être l'occasion pour les avocats de faire évoluer leur posture

Renforcer le rôle de l'avocat dans plusieurs domaines où il est parfois critiqué



Valeur ajoutée

Apporter de la plus-value et accompagner la complexité

- Rechercher et interpréter la jurisprudence.
- Prendre des décisions résultant d'une analyse bénéfiques / risques, élaborer une stratégie juridique (conseil, contentieux).
- Faire bénéficier le client de sa connaissance / son retour d'expérience / son expertise...
- Identifier des techniques et tactiques de défense, les failles d'un dossier...



Conseil et accompagnement

Privilégier une approche personnalisée, sur-mesure

- Être en capacité de prendre en compte une situation qui n'est pas que rationnelle, avec ses équilibres politiques, ses rapports de force... (connaissance du client, de la partie adverse, identification des signaux faibles...).
- Ne pas "se contenter" de présenter les différentes options possibles, mais conseiller un choix, une voie parmi d'autres - "se mouiller".
- Accompagner véritablement les clients dans la compréhension et l'usage du droit.



Ecoute et lien humain

Cultiver les liens

- Comprendre les préoccupations du dirigeant, se concentrer sur les besoins - et pas seulement les risques.
- Apporter une écoute, une attention et un soutien réguliers (un coup de téléphone...).
- Avoir accès à des réseaux intéressants, mettre en relation avec d'autres professionnels.



Proactivité et créativité

Anticiper les besoins

- Être force de proposition, faire preuve de proactivité - dans un contexte où les clients auront davantage d'outils pour "se débrouiller" tout seuls et moins d'occasions de contacter leur avocat.



Communiquer sur l'IAG ?

Accompagner les clients utilisateurs de l'IAG, valoriser l'utilisation d'IAG spécialisée côté avocats

- Proposer un regard expert sur les éléments recueillis par les clients qui auront travaillé leur dossier avec l'IAG
- Faire valoir l'investissement du cabinet dans des outils IAG spécialisés en droit et l'usage expert qu'en font les avocats

L'intégration de l'IAG doit être l'occasion pour les avocats de faire évoluer leur posture

Valeur ajoutée : apporter de la plus-value et accompagner la complexité



- Rechercher et interpréter la jurisprudence.
- Prendre des décisions résultant d'une analyse bénéfices / risques, élaborer une stratégie juridique (conseil, contentieux).
- Faire bénéficier le client de sa connaissance / son retour d'expérience / son expertise...
- Identifier des techniques et tactiques de défense, les failles d'un dossier...

« Là où on aura encore besoin de moi ou des avocats, c'est tout ce qui est analyse réglementaire... Interprétation du droit, les jurisprudences. En fait, tout ce qui nécessite le suivi des nouvelles réglementations, le lobbying, les choses qui sont quand même très compliquées, qui nécessitent des prises de risques... Un avocat va vous donner l'analyse juridique, un juriste interne va peser, en tous les cas va participer à une prise de décision entre le risque juridique et les autres risques associés. » (Entreprise, ETI / GE, Paris / RP)

« Une grosse partie de leur métier, c'est de rédiger des actes. Franchement l'IA rédige très bien un acte d'avocat, un contrat, un avenant, enfin il y a plein de choses sur lequel c'est méga puissant. Par contre, comprendre la systémie, dans quoi ça s'inscrit, comprendre tous les enjeux croisés, en fait là, c'est une expertise. Comprendre que si on tire sur tel fil, voilà ce qui peut se passer, ça c'est une personne qui a de la bouteille. Et l'IA n'a pas de bouteille. » (Entreprise, TPE, Province)

« C'est vraiment capter des signaux faibles, avoir accès à des réseaux... Et l'avocat, il les prend en compte... Il y a plein plein de choses qui font que se dessine une stratégie intelligente. » (Entreprise, ETI / GE, Paris / RP)

« L'avocat a encore complètement sa place pour nous. Déjà dans la tactique, parce que la machine peut être assez fine quand on l'oriente en voulant une réponse un peu tactique, si on la guide un petit peu dans la stratégie à suivre elle sait le faire, mais pour ça il faut déjà penser à la stratégie qu'on veut suivre et le bon avocat, il saura orienter la machine. La pertinence de la réponse, elle passe dans la manière dont on guide l'outil. Et donc, en fait, je pense que ça va aller vers beaucoup plus de choses à valeur ajoutée, beaucoup plus tactique et stratégique. » (Entreprise, ETI / GE, Paris / RP)

« Cela ne remplace pas la connaissance et la compétence qu'on peut avoir, notamment sur des appréciations de points de droit et de pièces sur un dossier... L'approche du dossier, sa finesse dans l'approche du dossier. Des avocats malins, franchement on n'en voit pas beaucoup... Pour moi il est là le sujet. » (Entreprise, PME, Paris / RP)

« L'avocat de demain ne doit pas être en concurrence avec l'intelligence artificielle, mais en contrepoint. En contrepoint humaniste et stratégique. » (Collectivité / Etablissement public, Paris / RP)

L'intégration de l'IAG doit être l'occasion pour les avocats de faire évoluer leur posture

Conseil et accompagnement : privilégier une approche personnalisée, sur-mesure



Etre en capacité de prendre en compte une situation qui n'est pas que rationnelle, avec ses équilibres politiques, ses rapports de force... (connaissance du client, de la partie adverse, identification des signaux faibles...).

- Ne pas "se contenter" de présenter les différentes options possibles, mais conseiller un choix, une voie parmi d'autres – "se mouiller".
- Accompagner véritablement les clients dans la compréhension et l'usage du droit.

« Cette prise en considération de différents éléments nécessitant en fait une analyse fine, avec une direction générale qui va vous poser des questions... On arrive à un stade où on est quand même à un niveau où c'est pas juste j'appuie sur un bouton. Il y a plusieurs paramètres avec des interactions humaines. » (Entreprise, ETI / GE, Paris / RP)

« Il y a une dimension conseil et accompagnement que l'IA ne pourra pas remplacer de sitôt... La réalité politique d'une situation. Quand on essaye de pousser auprès des pouvoirs publics une idée, une possibilité de faire évoluer la loi ou de faire modifier un texte, etc. Il y a une réalité politique... L'IA n'est pas capable d'identifier ces rapports de force, n'a pas connaissance de toutes les informations qu'on peut avoir, nous, en tant que consultant qui gravitons dans ce milieu-là depuis des années. » (Entreprise, TPE, Paris / RP)

« Tout ce qui est de l'ordre de l'humain, de la valeur ajoutée, de la compréhension de la situation en dehors des actes juridiques. » (Entreprise, PME, Paris / RP)

« Comme toujours d'un avocat, on attend un dialogue qui aille au-delà de "Ca vous pouvez le faire, ça vous ne pouvez pas le faire". » (Collectivité / Etablissement public, Paris / RP)

« L'avocat sera important à la fois pour une vigilance d'éthique et de morale : d'où viennent les données ? Quels biais contiennent-elles ? Accompagner les collectivités, les entreprises privées dans l'usage du droit, dans la compréhension, dans la portée humaine... Peut-être que l'avocat va être moins un technicien du droit pur, mais davantage peut-être un stratège et un garant. Un garant du sens, un garant de la morale, un garant de l'éthique... Capable d'articuler justement le droit, l'intérêt général et la technologie. » (Collectivité / Etablissement public, Paris / RP)

« Demain, il faudra peut-être qu'ils aient un rôle un peu plus de conseil en amont, plutôt que d'être là à attendre qu'on les contacte... Etre vraiment dans un rôle de conseil. Aujourd'hui je ne les trouve pas forcément pertinents... J'ai du mal même à les appeler "conseils". » (Entreprise, PME, Province)

L'intégration de l'IAG doit être l'occasion pour les avocats de faire évoluer leur posture

Ecoute et lien humain : cultiver les liens



Comprendre les préoccupations du dirigeant, se concentrer sur les besoins – et pas seulement les risques.

- Apporter une écoute, une attention et un soutien réguliers (un coup de téléphone...).
- Avoir accès à des réseaux intéressants, mettre en relation avec d'autres professionnels.

« Poser les bonnes questions, aller gratter derrière la question ce qu'il peut y avoir, sentir quelles sont les préoccupations du dirigeant, pourquoi il a besoin d'un avocat... .. Ce que j'attends c'est ça, c'est du contact humain, c'est un petit coup de téléphone pour savoir comment ça va, c'est prendre le temps d'être à l'écoute, et une écoute un peu systémique... » (Entreprise, TPE, Province)

« Je fais là le parallèle avec la mairie, les usagers veulent des réponses claires et rapides, mais ils veulent aussi du lien et de la confiance. » (Collectivité / Etablissement public, Paris / RP)

« Un client à mon avis, aura toujours besoin d'un contact humain... On a besoin d'exister à l'intérieur d'un cabinet, même si on n'est pas le plus gros client du cabinet, mais en tout cas qu'ils prennent le temps de nous écouter et de répondre à nos questions. » (Entreprise, TPE, Paris / RP)

« Il y a la dimension humaine aussi. On est dans des métiers, notamment quand on fait des acquisitions, il y a une part d'échange, d'échange à l'oral, en égo, un bon avocat, ça fait la différence. » (Entreprise, ETI / GE, Paris / RP)

Proactivité et créativité : anticiper les besoins



« En fait, on est captif. C'est nous qui devons aller vers eux à chaque fois... Demain, on souhaiterait qu'ils soient plutôt proactifs... Dans le rôle de conseil. Quand je dis conseil, c'est-à-dire venir en amont, ne pas attendre que nous on vienne avec nos questions... Par exemple, si on dit "On va faire une SARL", qu'ils nous disent "Non, je ne vous conseille pas la SARL". » (Entreprise, PME, Province)

- Etre force de proposition, faire preuve de proactivité – dans un contexte où les clients auront davantage d'outils pour "se débrouiller" tout seuls et moins d'occasions de contacter leur avocat.

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 :

