

De la relation à l'expérience client

Principaux résultats de l'étude menée
auprès des clients et des avocats

Décembre 2022





La méthodologie de l'enquête

Deux volets d'étude quantitative auprès des clients et avocats :



Clients

1414 personnes



Avocats

1628 personnes

Le volet qualitatif :

- **15 entretiens menés auprès de clients d'avocats**, d'une durée de de 30 mn à 1h, en veillant à diversifier les profils
- Tous sont insatisfaits sur au moins un point du parcours client



Les échantillons ont été interrogés **en ligne pour les deux volets quantitatifs**, par **téléphone pour le volet qualitatif**.



Les interviews ont été réalisées :

- **du 15 juillet au 1^{er} août 2022** pour le volet quantitatif client
- **du 12 octobre au 4 novembre 2022** pour le volet quantitatif avocats
- **du 2 au 9 novembre 2022** pour le volet qualitatif clients



Toute publication totale ou partielle doit impérativement utiliser la mention complète suivante :

« Sondage OpinionWay pour le Conseil National des Barreaux »
et aucune reprise de l'enquête ne pourra être dissociée de cet intitulé.



En préambule :

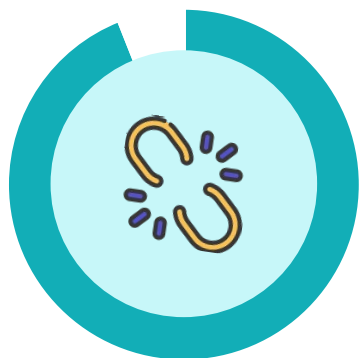
La notion d'expérience client n'est pas totalement assimilée par les avocats



Soucieux de la satisfaction de leurs clients, les avocats sont une majorité à dire qu'elle s'évalue de manière subjective, principalement à l'aune de **la qualité relationnelle**



Avocats
1628 personnes



94%

Des avocats considèrent qu'un avocat sait quand son client est satisfait ou non compte tenu de **la relation** qu'il entretient avec lui



75%

Des avocats considèrent que **la satisfaction** des clients est quelque chose de subjectif



Mais les avocats reconnaissent une marge de progression importante dans les actions à mettre en place sur la satisfaction et l'expérience client



Avocats
1628 personnes

L'expérience clients est une notion qui est **familière à la profession**

53%



Des efforts peuvent encore être faits dans votre cabinet pour améliorer la satisfaction des clients

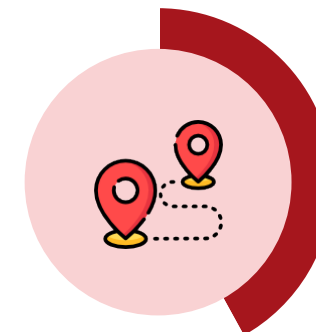
83%



Vous avez réfléchi et défini le parcours des clients de votre cabinet

42%

« Non »



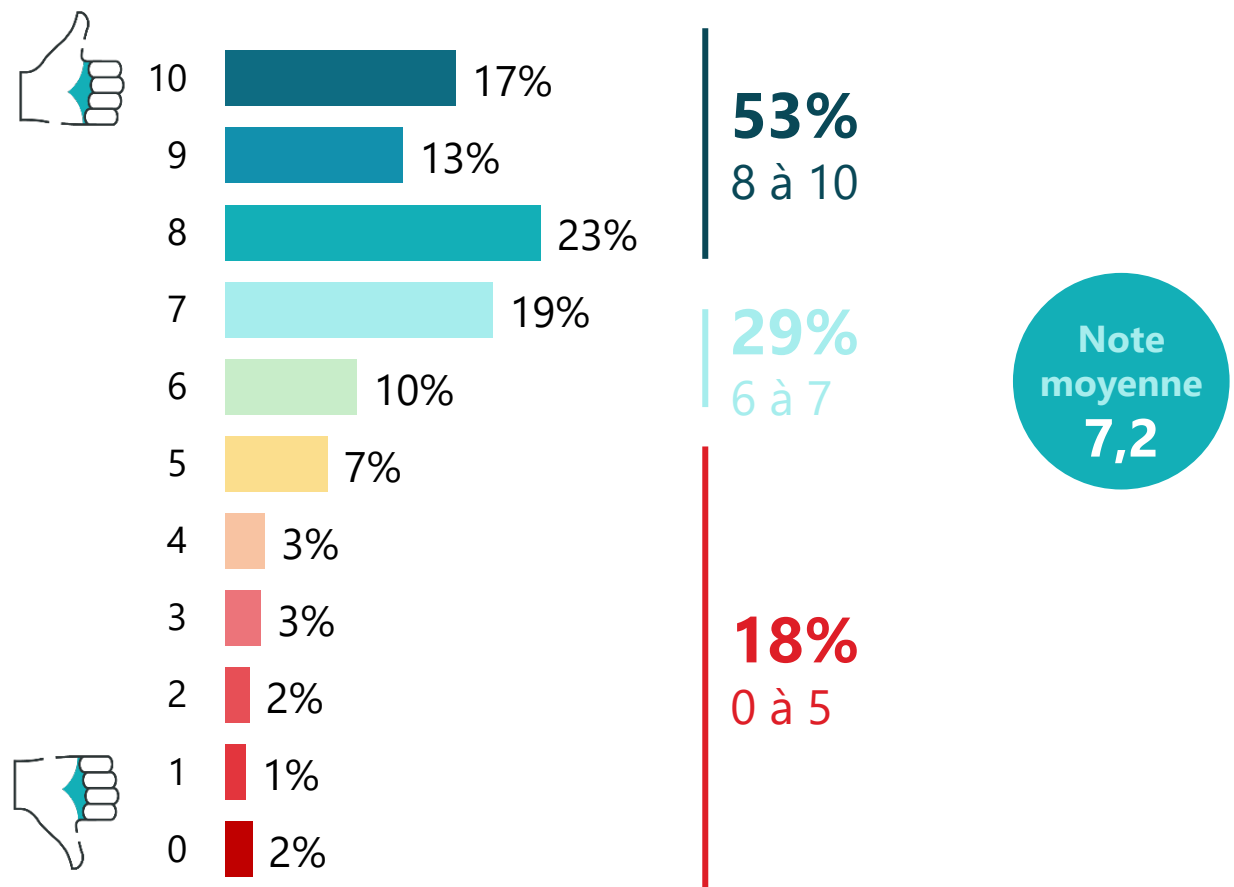


Des clients globalement satisfaits de l'expérience avec leur avocat, mais des points d'amélioration attendus sur certaines dimensions



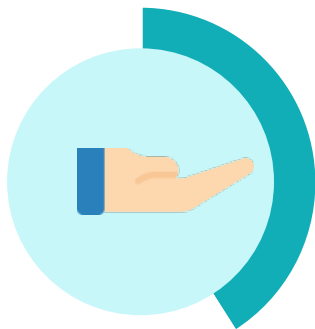
Les clients sont une majorité à avoir vécu une bonne expérience globale, avec toutefois une réserve pour 18% d'entre eux

Q17. D'une manière générale, sur une échelle de 0 à 10, avez-vous été satisfait de votre expérience globale avec cet avocat ... ?





Les éléments de satisfaction des clients



41%

Des clients citent des éléments en lien avec **le savoir-être** de l'avocat (« écoute », « bienveillance », « communication »....)

*« J'ai vraiment apprécié l'avocate que j'ai choisie. **Elle était vraiment à l'écoute**, de bon conseil aussi, vraiment bien » (Femme, 33 ans, garde d'enfant, procédure civile)*



34%

Des clients citent **les compétences techniques** (« professionnalisme », « expertise »...)



Les éléments d'insatisfaction des clients

15%

Les problèmes de lenteur

« L'avocat qui ne donne pas suite, qui ne dit rien sur l'état d'avancement du divorce »

« Cela a été très long dans les démarches, j'ai dû contacter plusieurs personnes afin de savoir où en était mon affaire. »

17%

Les honoraires trop élevés

« Il faudrait des tarifs plus adaptés »

11%

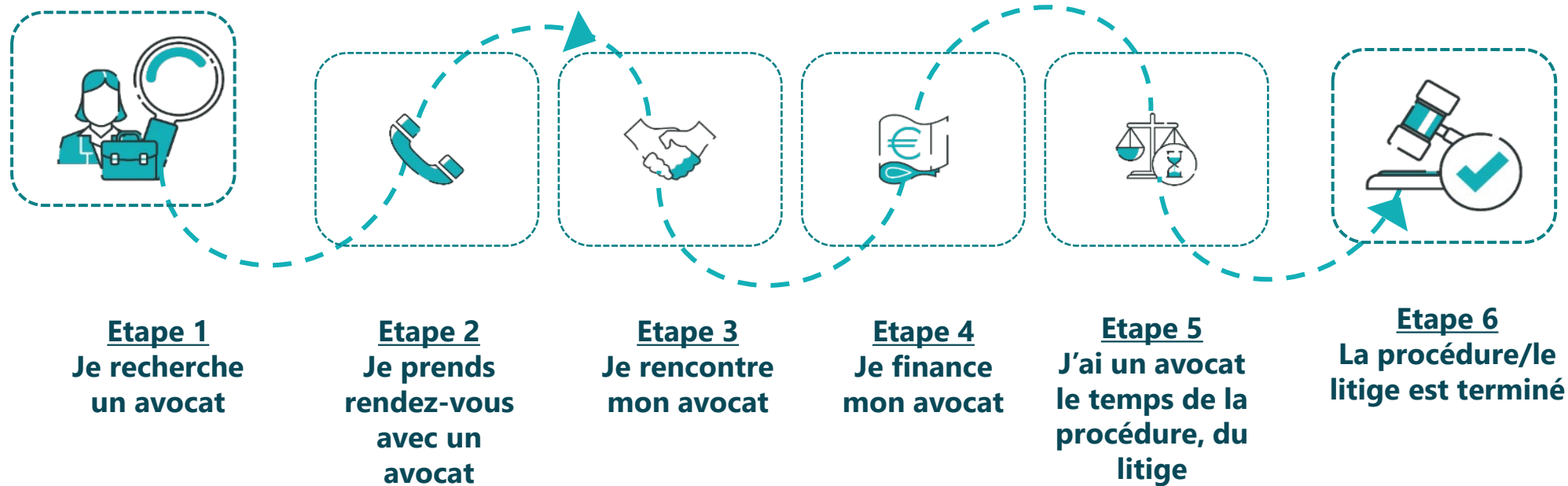
L'attitude de l'avocat

« Il m'a un peu pris de haut dans nos premiers échanges, mais il s'est aperçu au fil du temps que je connaissais fort bien le système de défense à apporter... Étant au cœur du problème à résoudre ! »



**Un parcours client plutôt fluide,
mais des éléments à optimiser à
différentes étapes**

“ Les étapes du parcours que nous avons évaluées





Etape 1

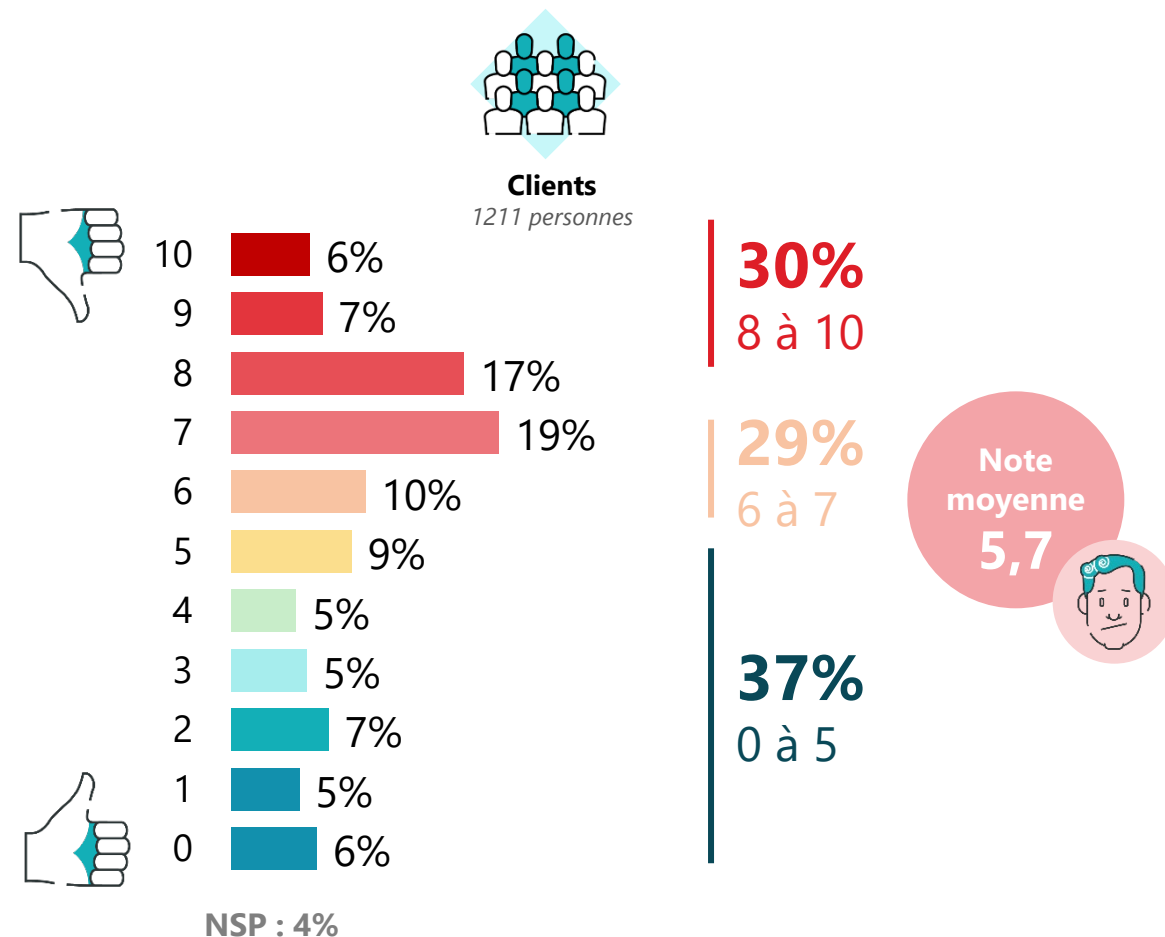
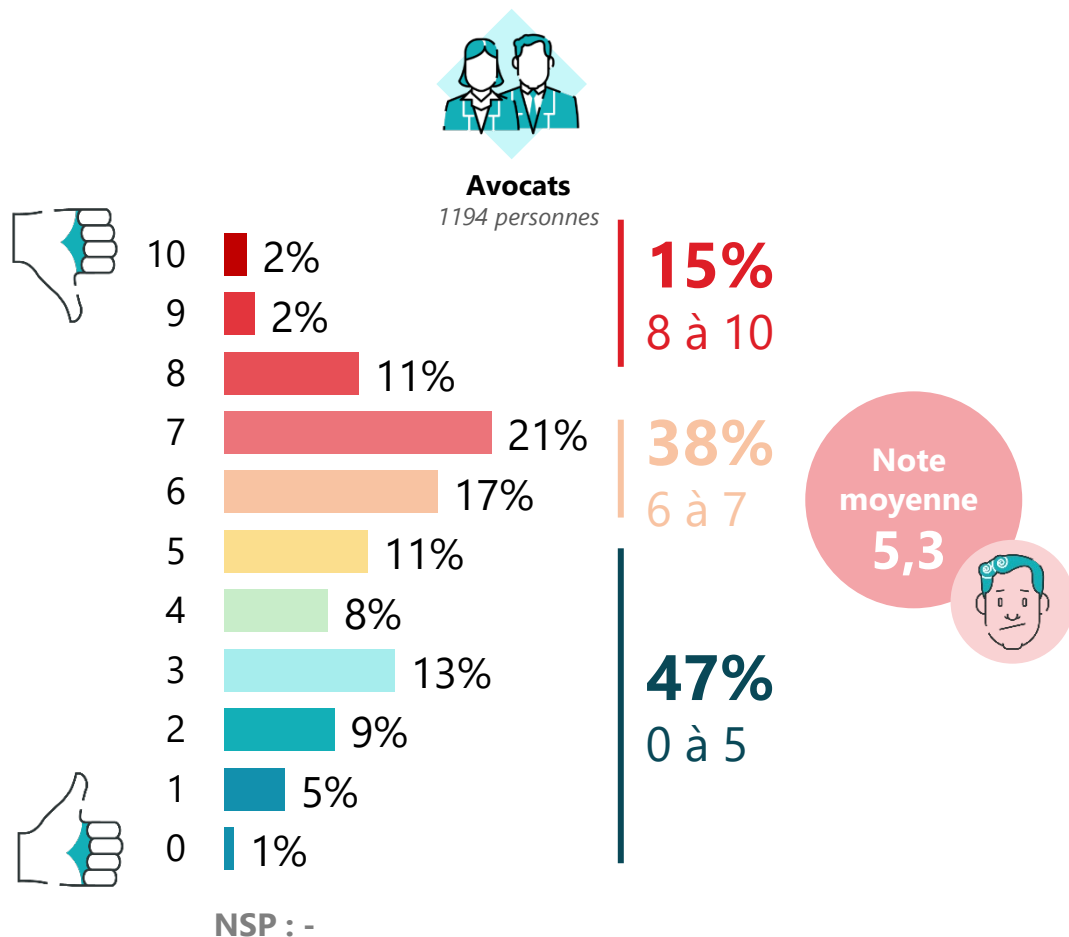
Je recherche un avocat

*Cette étape est posée à tous les répondants sauf à ceux qui ont eu recours à un avocat commis d'office

“ Les avocats très conscients des difficultés que peuvent rencontrer les clients pour trouver un avocat ”

Q. Toujours selon vous, sur une échelle où 0 signifie « Aucun effort » et 10 « Un effort très important », **quel niveau d'effort** vos clients ont-ils déployé pour rechercher un avocat ?

Q. Sur une échelle où 0 signifie « Aucun effort » et 10 « Un effort très important », **quel niveau d'effort** avez-vous le sentiment d'avoir personnellement déployé pour rechercher un avocat ?





Le bouche-à-oreille / la recommandation joue un rôle très important dans la recherche d'avocat, mais aussi Internet

Q. Quels moyens avez-vous utilisés pour effectuer votre recherche d'avocat ?

Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%

☒ En premier ☐ Global



Clients

1211 personnes

Le bouche-à-oreille, quelqu'un vous en a parlé **29%** **45%**

Internet **20%** **37%**

Vous le connaissiez déjà **14%** **24%**

Votre assureur **15%** **22%**

Les points et relais d'accès au droit, les antennes de justice **7%** **19%**

Une association de citoyens/consommateurs **6%** **15%**

Les réseaux sociaux **5%** **12%**

Autre **3%** **6%**

Aucune de ces réponses **-** **22%**

NSP **1%**

« J'en ai discuté avec des amis qui m'ont recommandé une personne [...] **Ces personnes sont des personnes de confiance, elles avaient déjà eu affaire à cet avocat-là** »
(Femme, 50 ans, droits ou obligations par rapport au travail)

« Je suis passé par internet. **J'ai navigué sur Internet, sur Google, Yahoo, tout ce que vous voulez** »
(Homme, 68 ans, droits ou obligations par rapport au travail, à l'amiable, insatisfait)



Trois sources principales sur Internet : le site du cabinet, les avis en ligne, et le site du barreau/de l'ordre des avocats

QA3. Plus précisément, concernant vos recherches sur Internet, quelles sont les sources que vous avez utilisées parmi les suivantes ?

Question posée à ceux qui ont utilisé Internet pour effectuer leur recherche d'avocat

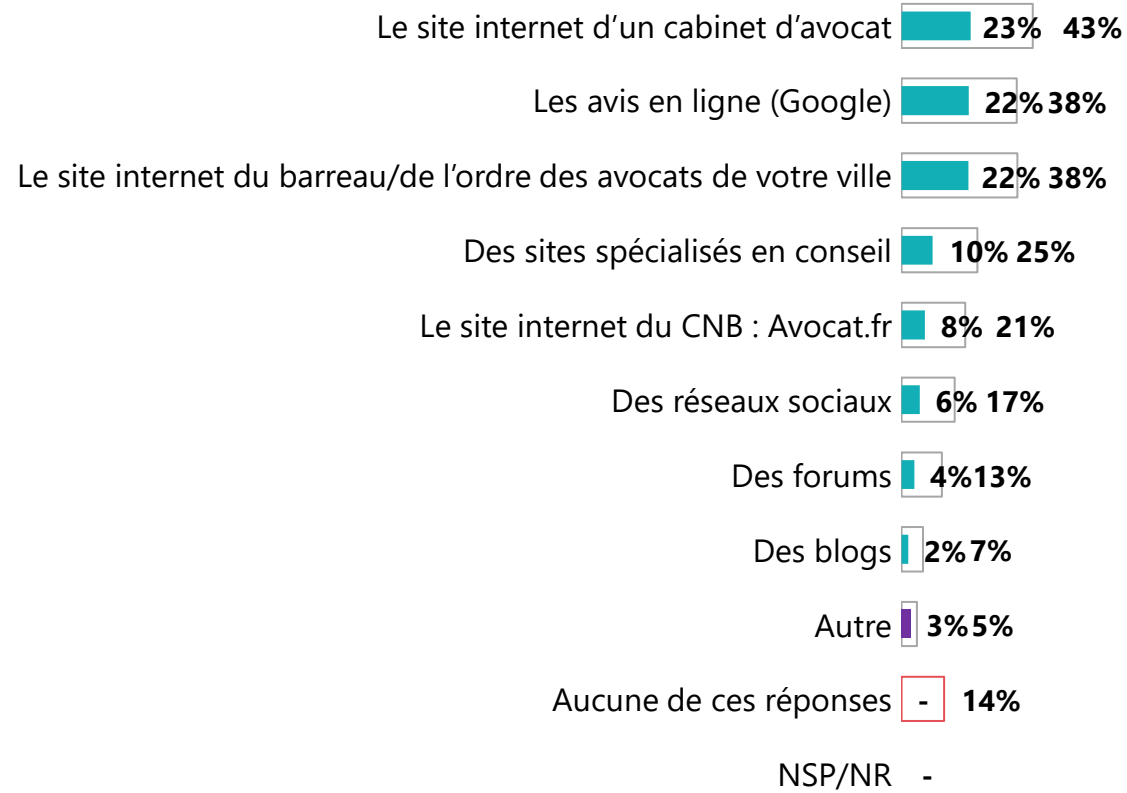
Plusieurs réponses possibles, total supérieur à 100%

☒ En premier ☐ Global



Clients

444 personnes





Focus : une recherche d'avocat en ligne parfois complexe



Une recherche « à tâtons »

« Quelque chose comme une corvée. On est là, on cherche mais **on ne sait même pas ce qu'on cherche. On est un peu perdu** » (Homme 28 ans, succession)

Des difficultés à comprendre les spécialités des avocats

« Les points les plus difficiles déjà c'est de savoir **quel avocat chercher parce qu'il y a beaucoup de catégories**. Je ne savais pas, je rentrais dans le flou pour savoir qui contacter parce qu'il y en a beaucoup aussi » (Femme, 26 ans, problème automobile, médiation)

La non-identification d'un site de référence

« C'était très très compliqué pour trouver un avocat parce que **je n'ai pas trouvé de site qui pouvait m'orienter vers un avocat en** tenant compte d'une spécialité particulière » (Homme, 68 ans, droits ou obligations par rapport au travail, à l'amiable)

In fine, un choix parfois hasardeux

« **On a fait ça au feeling**, il y en a qui avaient une bonne tête » (Homme, 62 ans, succession, procédure à l'amiable, insatisfait de la recherche)

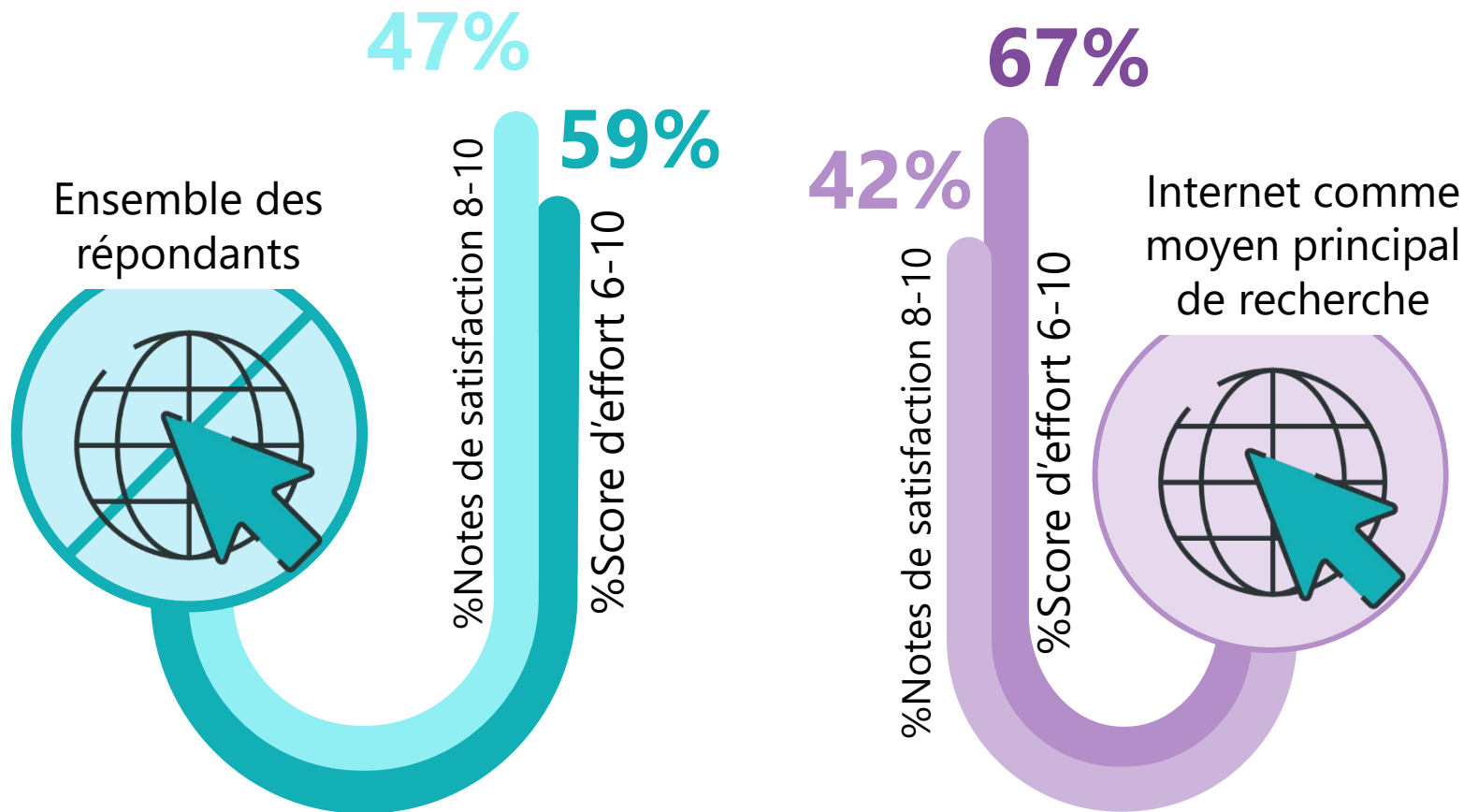
« Le fait de chercher, de me poser des questions, savoir qui j'allais prendre, pas prendre, **même si j'ai choisi au pif** » (Femme, 56 ans, divorce, procédure civile, insatisfaite des moyens de paiement)

Des avis contradictoires

« Il y a de tout. Dans les cabinets d'avocats, il y a des commentaires super positifs et des commentaires super négatifs pour une même personne. **Franchement, je ne savais pas comment faire, je ne savais pas comment m'y prendre**, je ne savais pas qui appeler » (Homme, 57 ans, droits ou obligations par rapport au travail, procédure civile)

“ Un score d'effort élevé et une satisfaction plus faible sur cette étape lorsqu'Internet est utilisé comme moyen de recherche

Facilitateur de parcours



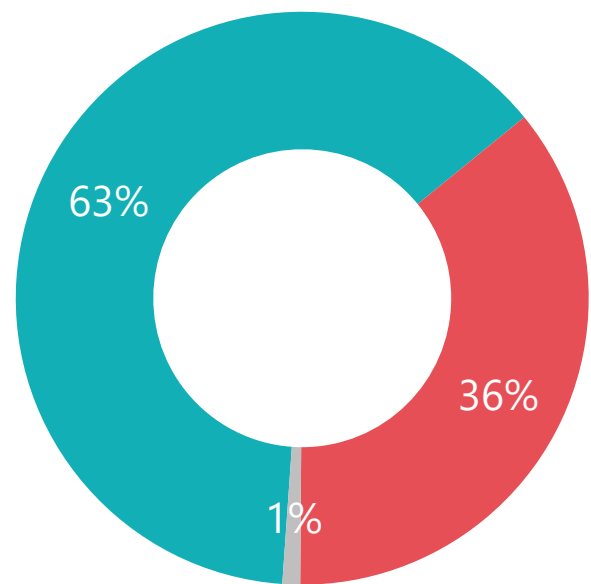


Avocats
1628 personnes

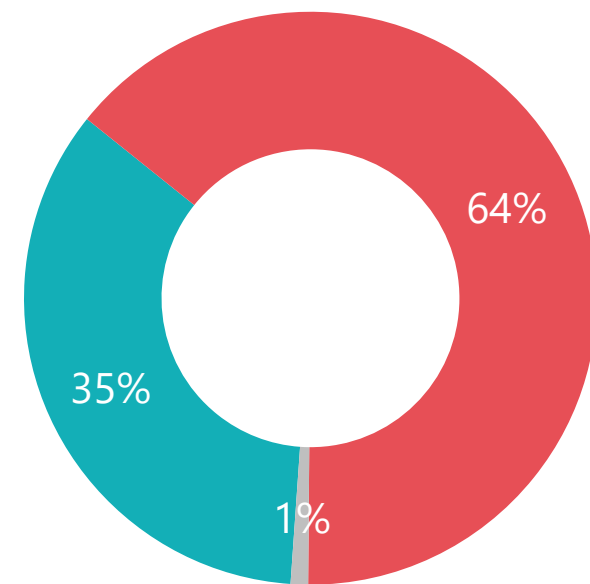
La majorité des avocats ont déjà mis en place des actions pour mieux référencer leur site Internet sur les moteurs de recherche. En revanche, une minorité a investi dans des actions de communication pour accroître la notoriété du cabinet

Q. Des actions ont-elles déjà été entreprises par votre cabinet pour... ?

Mieux référencer son site Internet dans les moteurs de recherche



Faire connaître le cabinet via des actions de communication



● Oui ● Non ● NSP



Etape 2 & 3

Je prends rendez-vous et
rencontre mon avocat

*Cette étape est posée à tous les répondants sauf à ceux qui ont eu un avocat commis d'office
et à ceux qui ont stoppé la procédure avant le premier rendez-vous



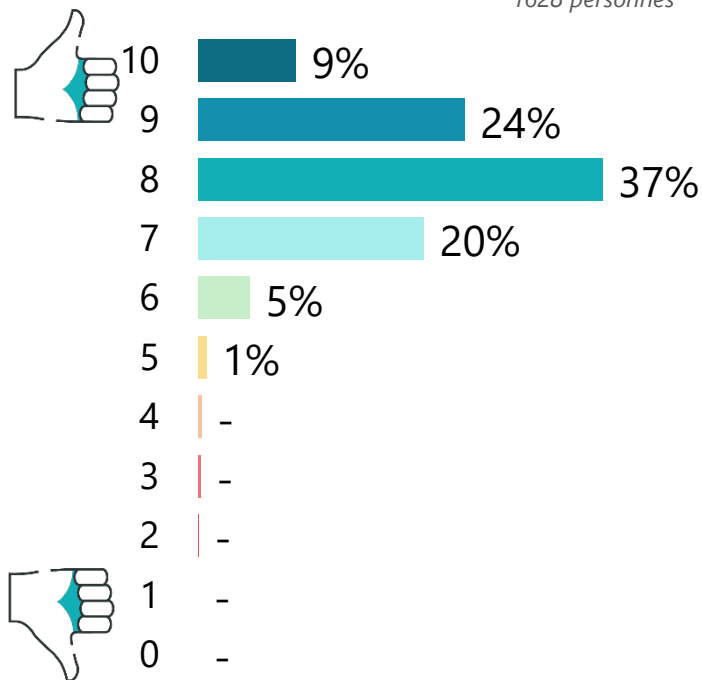
La première prise de rendez-vous suscite un bon niveau de satisfaction des clients.

QC1. Quel est selon vous le niveau de satisfaction de vos clients concernant la première prise de rendez-vous ?

QB1. D'une manière générale, sur une échelle de 0 à 10, comment évalueriez-vous la qualité de l'expérience globale de cette première prise de rendez-vous ?



Avocats
1628 personnes



70%
8 à 10

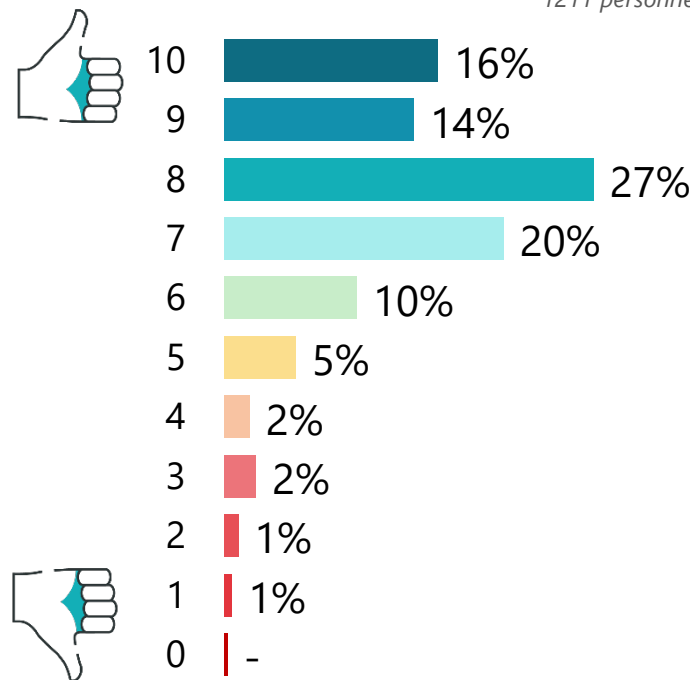
25%
6 à 7

1%
0 à 5

Note
moyenne
8,1



Clients
1211 personnes



57%
8 à 10

30%
6 à 7

11%
0 à 5

Note
moyenne
7,6

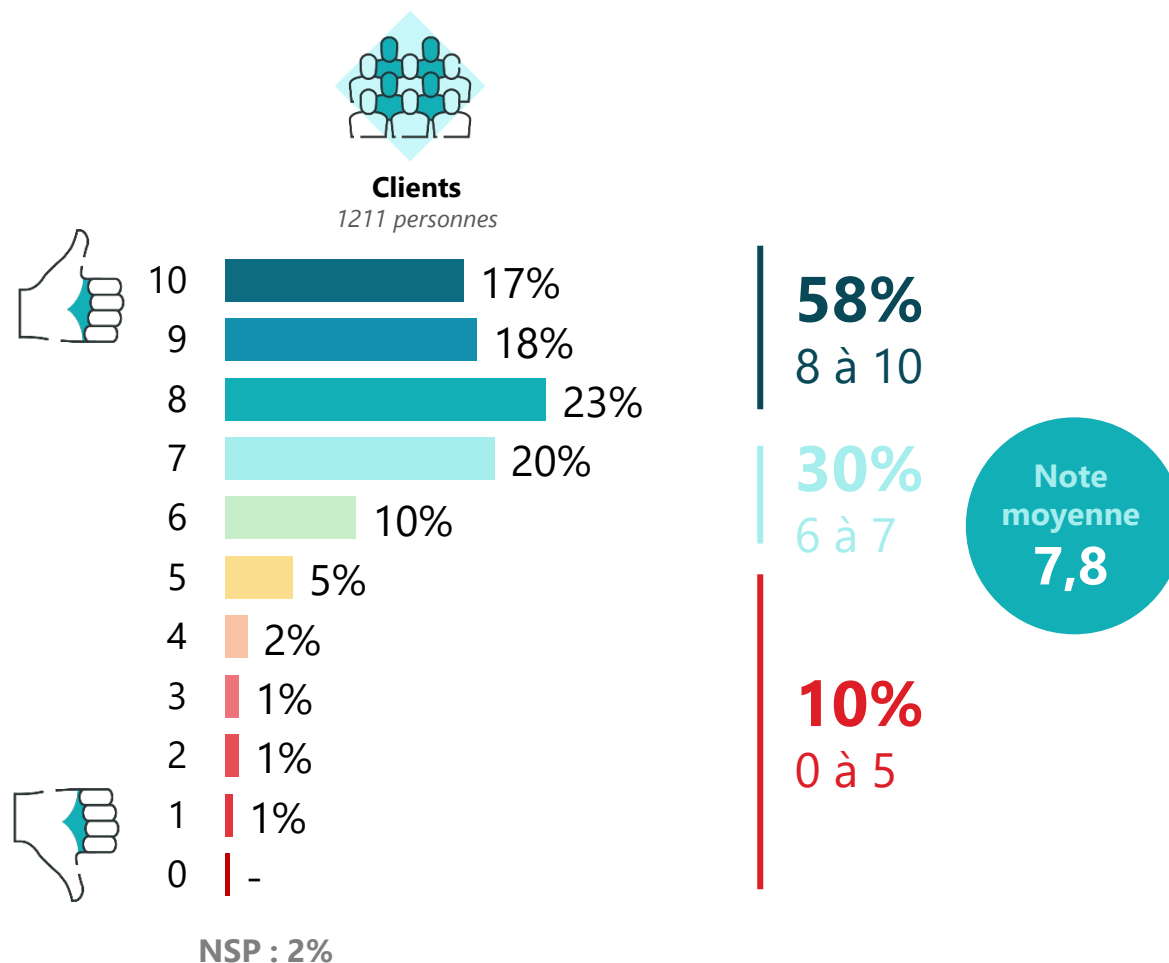
NSP : 4%

NSP : 2%



La satisfaction vis-à-vis de ce premier rendez-vous est élevée

Q. Sur une échelle de 0 à 10, quelle note attribueriez-vous à la qualité de l'expérience de ce premier rendez-vous avec votre avocat ?





Une concordance des réponses des avocats et des clients quand aux modalités du premier rendez-vous, le face à face prédominant largement

Q. Quel canal privilégiez-vous aujourd'hui pour un premier rendez-vous avec un client ?

Q. Comment vous êtes-vous entretenu avec votre avocat lors du 1er rendez-vous ?



Avocats

1628 personnes

Le face-à-face au cabinet 81%

Le téléphone 11%

La visioconférence (FaceTime, Zoom, Teams, Skype, Avocat.fr etc.) 4%

Le face-à-face au domicile du client 2%

Le face à face dans une maison de justice -

Autre 1%

NSP 1%

**Total
En face à face
83%**

Rappel Clients d'avocat



Clients

1211 personnes

En face-à-face au cabinet 56%

Par téléphone 22%

En face-à-face dans une maison de justice 8%

Par visioconférence (FaceTime, Zoom, Teams, Skype, Avocat.fr, etc.) 6%

En face-à-face à votre domicile 6%

Autre 1%

NSP 1%

**Total
En face à face
70%**



Une plus forte satisfaction de l'expérience du premier rendez-vous lorsqu'il est organisé en face-à-face

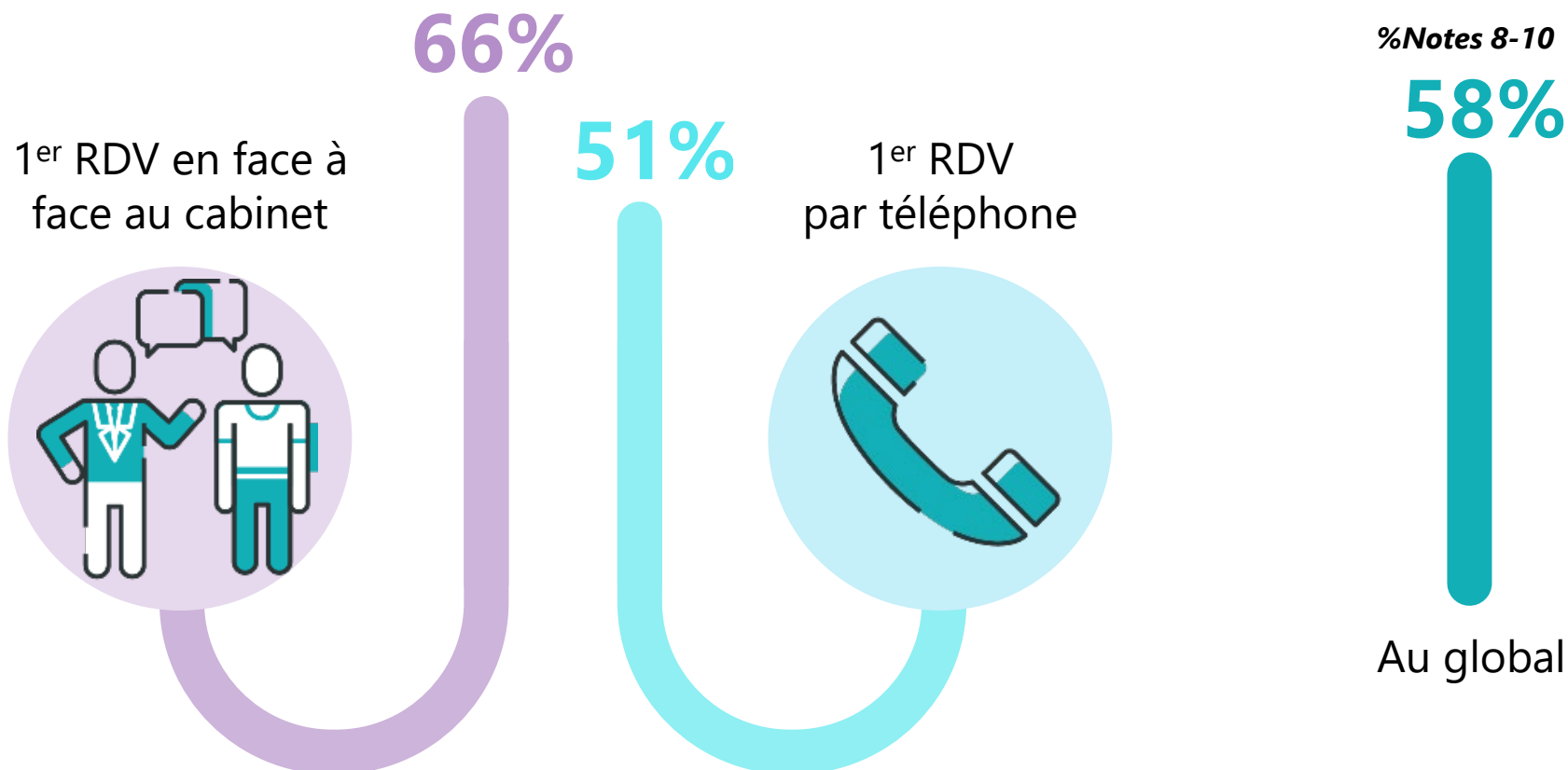
Facilitateur de parcours

Rappel Clients d'avocat



QUALI

« J'estime que pour un premier rendez-vous, **il faut quand même se voir pour qu'il y ait un premier contact.** Ça rassure, ça permet de se faire sa propre idée. En visio, c'est plus difficile. **C'était important pour moi d'aller au cabinet** » (Homme, 28 ans, succession, médiation)



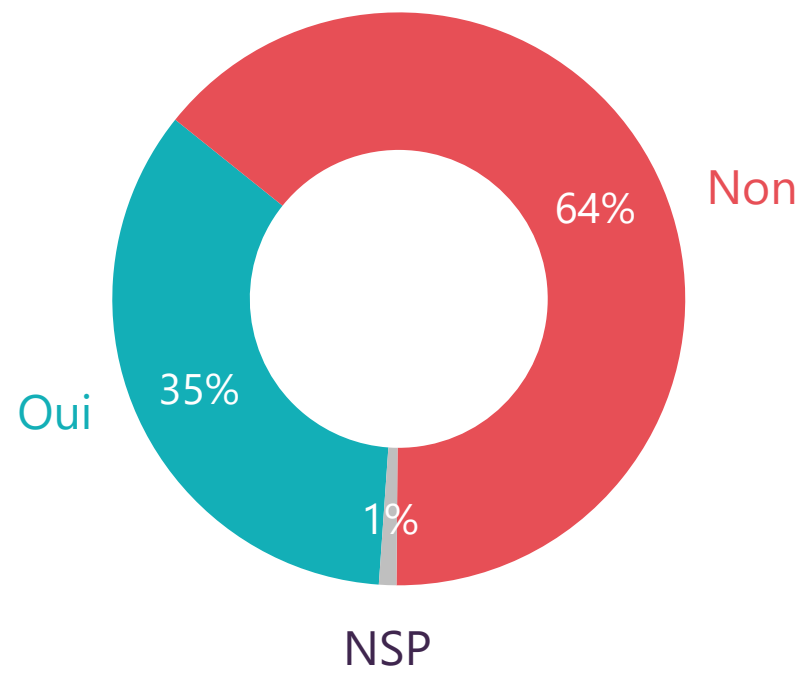


La première consultation gratuite, une initiative proposée par une minorité d'avocats

Q. Vous-même, proposez-vous une première consultation gratuite ?



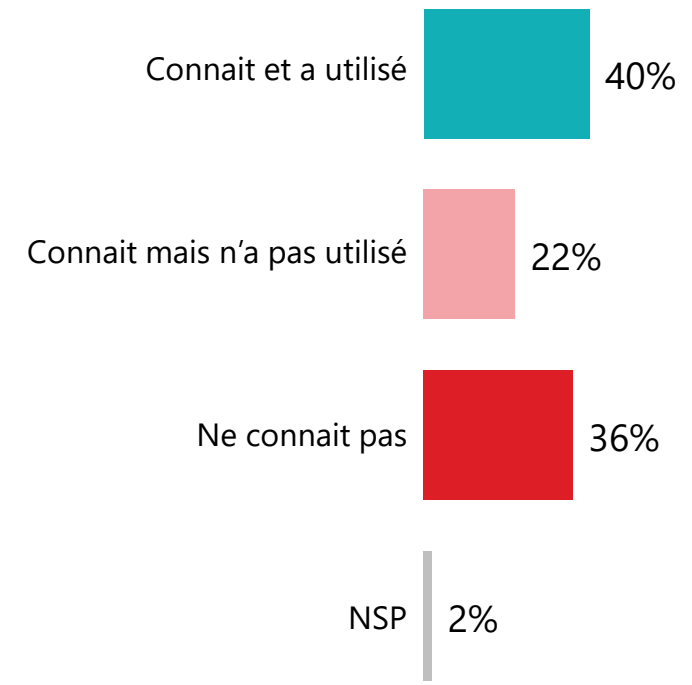
Avocats
1628 personnes



Q. Saviez-vous qu'il était possible dans certains cas d'accéder à une première consultation gratuite avec un avocat et avez-vous utilisé ce service ?



Clients
1211 personnes





Une sous-estimation des avocats de la consultation gratuite comme facteur de satisfaction des clients

QC2. 62% des clients nous disent savoir qu'il est possible d'accéder à une première consultation gratuite avec un avocat. Quel est selon vous le niveau de satisfaction des clients vis-à-vis de cette pratique ?

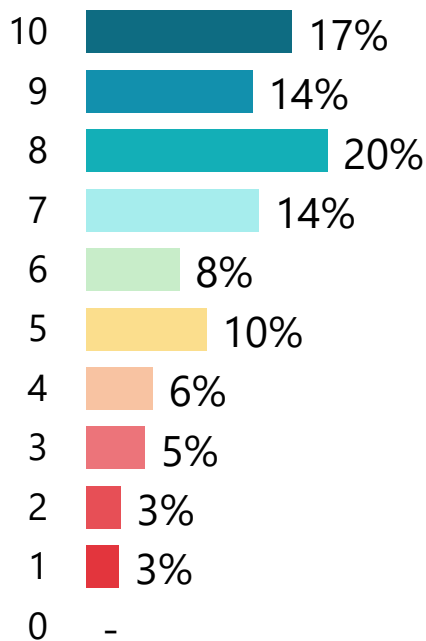
QB6. De manière générale, êtes-vous satisfait(e) de ce service de première consultation gratuite ?

Question posée à ceux qui ont déjà utilisé ce service de première consultation gratuite



Avocats

1379 personnes



51%
8 à 10

22%
6 à 7

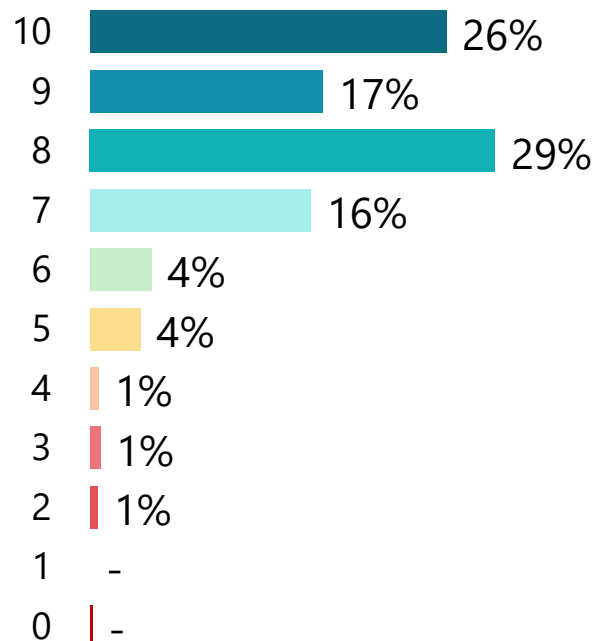
27%
0 à 5

Note
moyenne
7,0



Clients

478 personnes



72%
8 à 10

20%
6 à 7

7%
0 à 5

Note
moyenne
8,2



NSP : 1%



Etape 4

Je finance mon avocat



Lors du premier rendez-vous, le montant des honoraires et les modalités de paiement ne sont pas évoqués selon un quart des clients

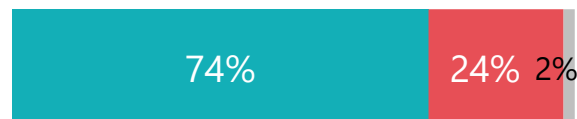
Q. Lors de ce premier rendez-vous, votre avocat vous-a-t-il indiqué... ?



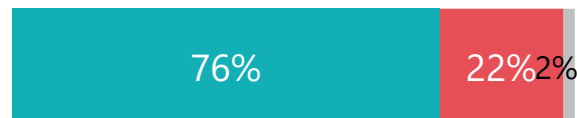
Clients

1211 personnes

Le montant des honoraires



Les modalités de paiement



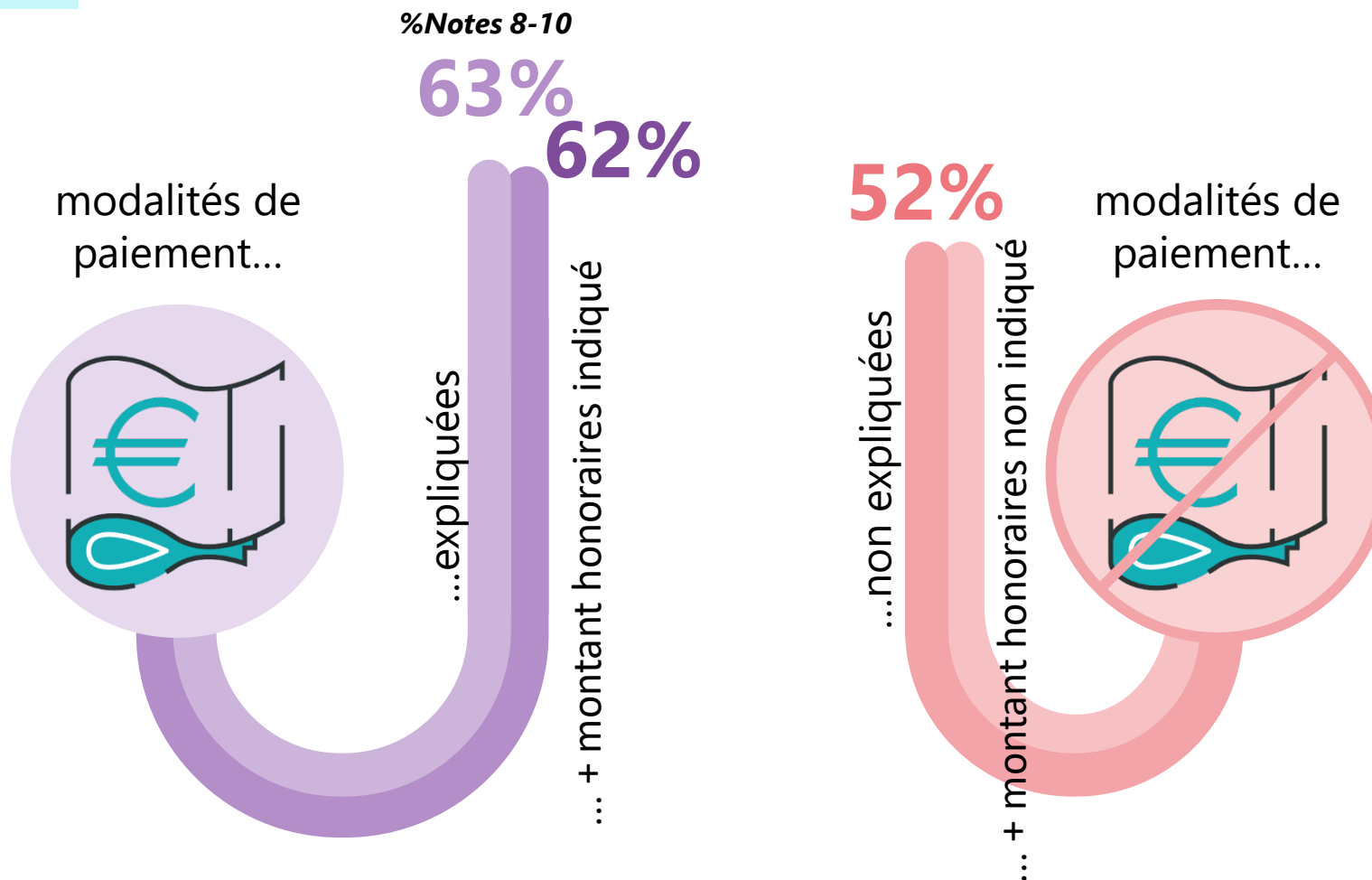
● Oui ● Non ● NSP



Il est dans l'intérêt de l'avocat de bien évoquer les modalités de paiement et les honoraires dès le premier rendez-vous

Facilitateur de parcours

Bases Clients





Une meilleure satisfaction vis-à-vis du rapport qualité/prix si...

Facilitateur de parcours

Rappel Clients

%Notes 8-10

63%

...la facturation correspond



25%

...la facturation est plus élevée



%Notes 8-10

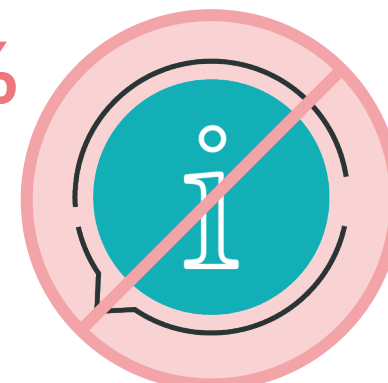
64%

...le client est informé du changement de façon claire et précise



28%

...le client n'est pas informé





Etape 5

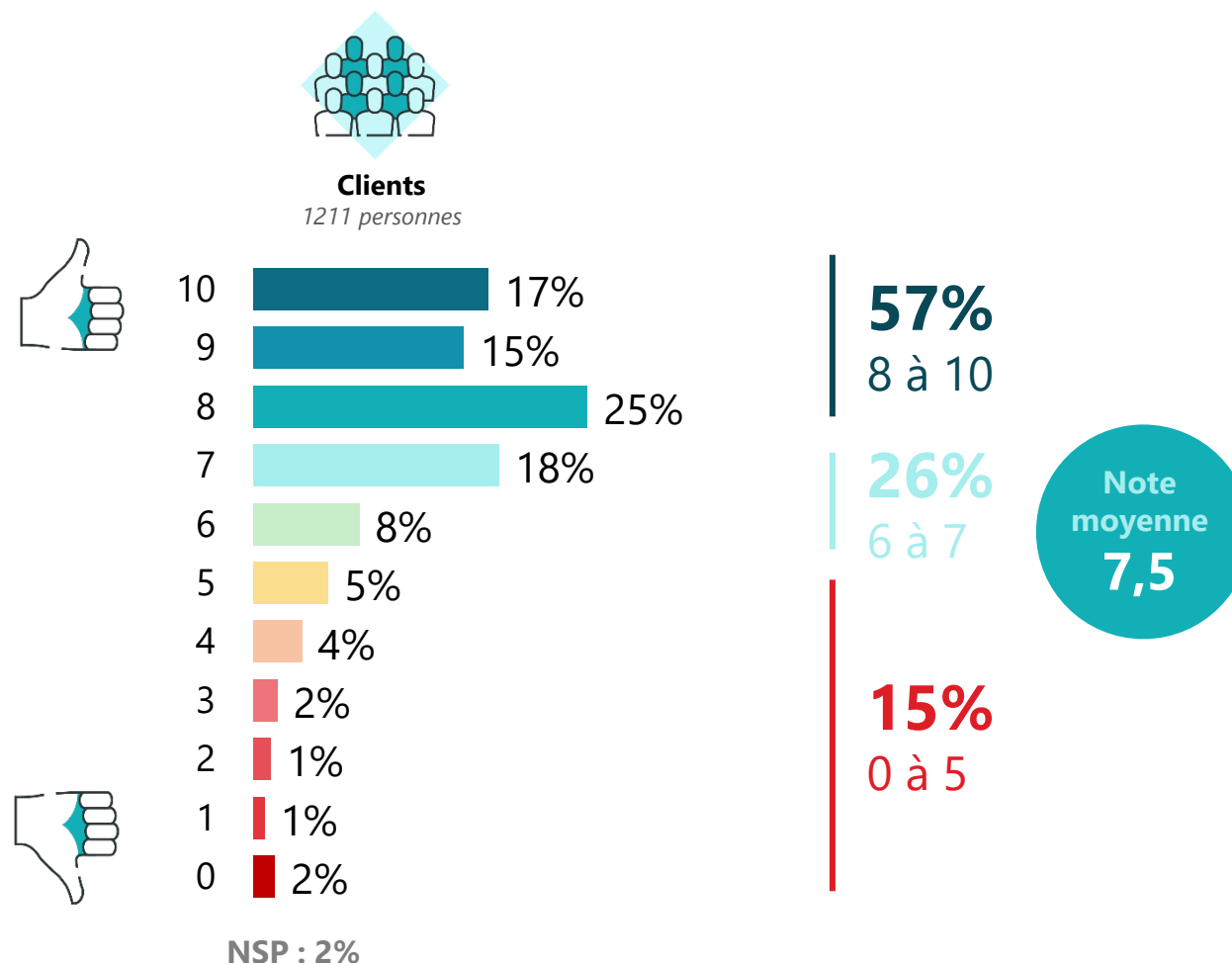
J'ai un avocat le temps de la
procédure, du litige

*Cette étape est posée uniquement aux clients



Un suivi bien évalué, de même que la capacité de l'avocat à défendre ses clients

QE4. D'une manière générale, sur une échelle de 0 à 10, avez-vous été satisfait(e) du suivi tout au long de votre procédure ?



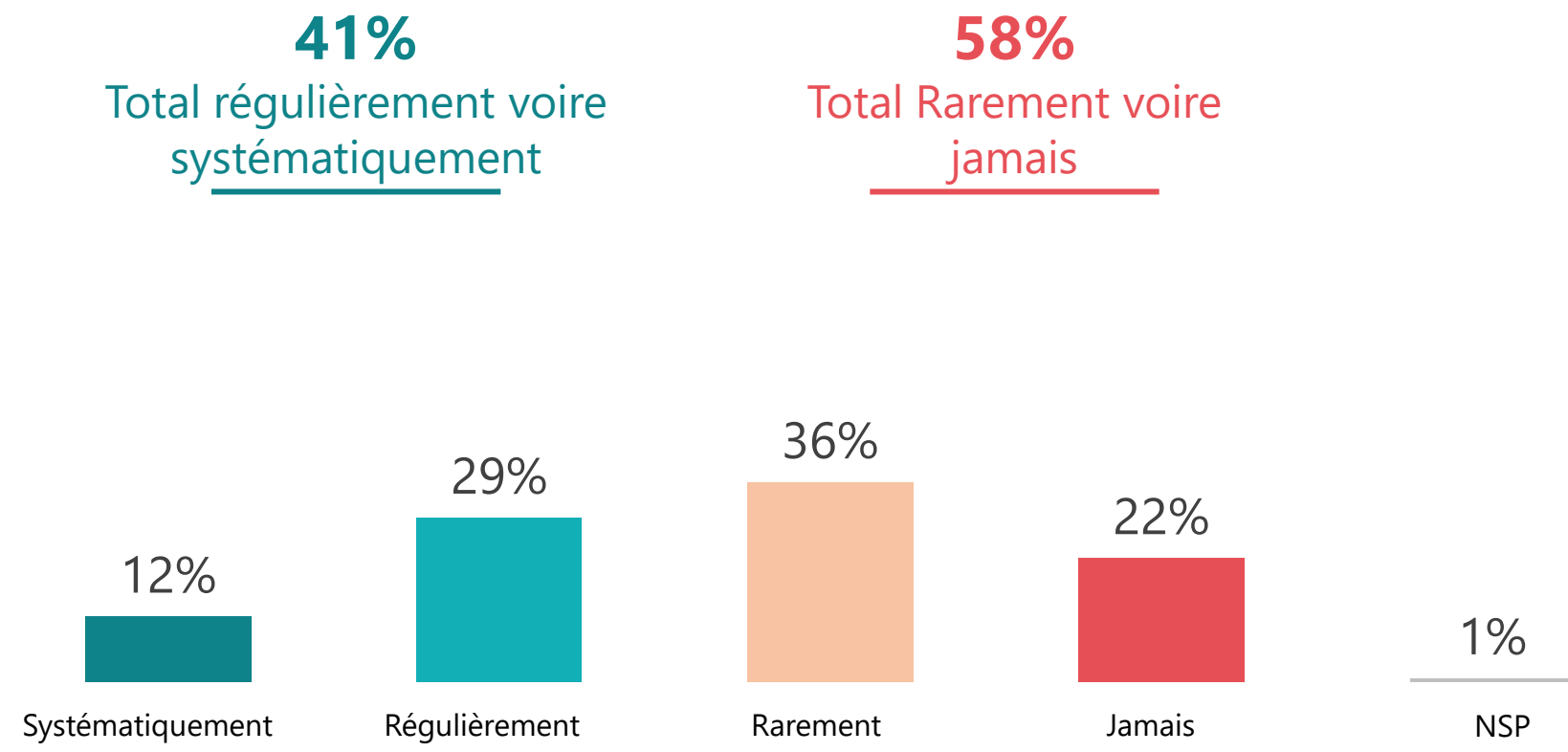


La majorité des avocats ne proposent pas ou rarement des modes alternatifs de règlement des différends



Avocats
1628 personnes

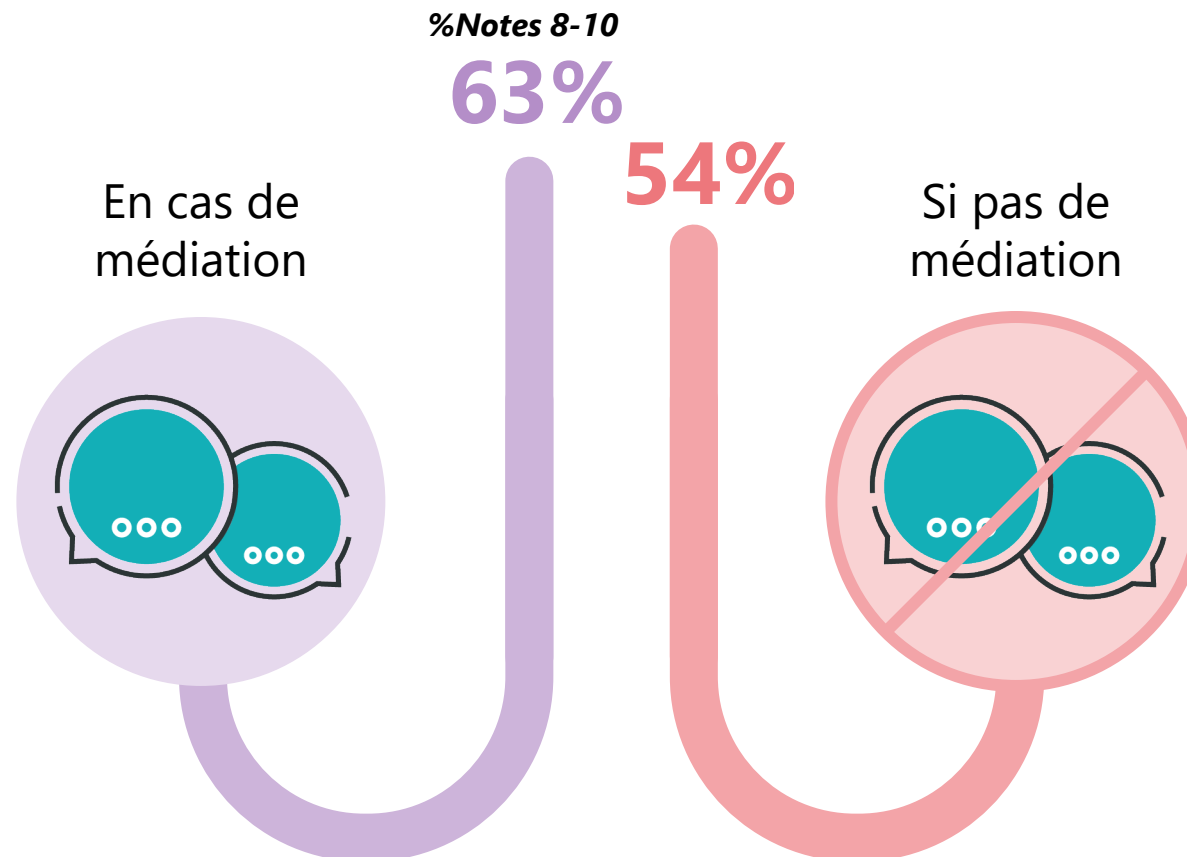
QF3. Et avez-vous pour habitude d'intégrer dans la stratégie proposée à vos clients des MARD (modes alternatifs de règlement des différends) ?





Or la médiation constitue un levier de satisfaction important

Facilitateur de parcours





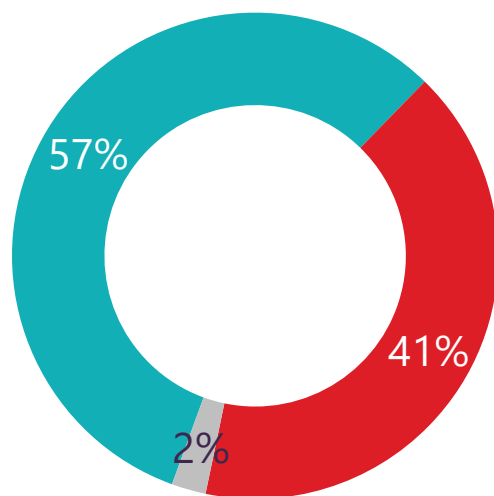
Une part des clients ne se sent pas impliqué dans la mise en œuvre de la stratégie de la part de leur avocat



Clients
1414 personnes

Q. Concernant la stratégie à mettre en place ... ?

Votre avocat vous a
inclus dans la mise
en œuvre de la
stratégie



NSP

Votre avocat vous a
fourni la stratégie,
sans vous impliquer

Pour les clients, l'implication dans la stratégie repose avant tout sur **la bonne explication des enjeux par l'avocat**. En effet, certains des clients rencontrés ne s'estiment pas compétents pour se prononcer sur le bien fondé de la stratégie.

« Elle m'a expliqué toute sa stratégie pour aboutir jusqu'au bout [...] **Comme je ne suis pas spécialiste [...] je lui ai fait confiance. Ça me paraissait tenir la route.** C'est tout. Je ne pouvais pas aller contre ou dire "non, je ne suis pas d'accord" » (Homme, 68 ans, droits ou obligations par rapport au travail, à l'amiable, insatisfait sur la recherche d'un avocat sur Internet)

A contrario, le sentiment de l'application d'**une stratégie « standard », générique**, représentera un point d'insatisfaction.

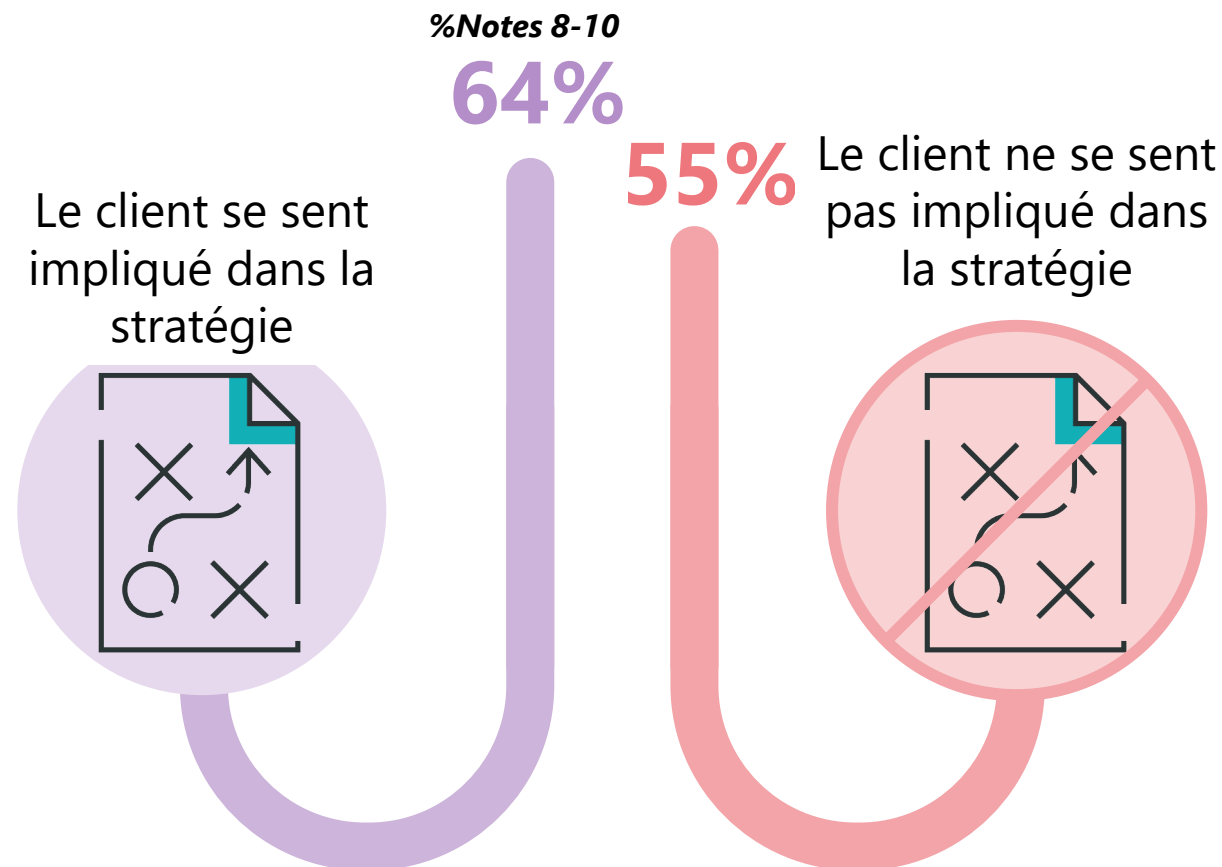
« **Il y a une stratégie standard. J'ai eu cette impression.** » (Femme, 52 ans, divorce, procédure civile)

« Je suppose que **ça a été calqué sur le basique et voilà, terminé** » (Femme, 37 ans, harcèlement sexuel, procédure pénale)



La satisfaction vis-à-vis de la capacité de l'avocat à défendre son client est plus forte lorsque le client se sent impliqué dans la stratégie

Facilitateur de parcours





Etape 6

La procédure / le litige terminé(e)



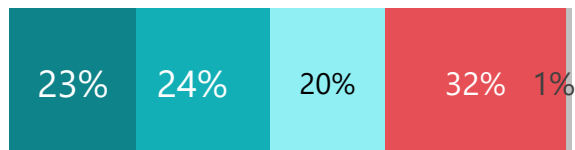
Une fois la procédure terminée, le moment du bilan : une étape bien prise en compte par les avocats...

Q. Avez-vous pour habitude, à la fin de la procédure ou du litige ?



Avocats
1628 personnes

D'effectuer un bilan final
avec vos clients



Oui

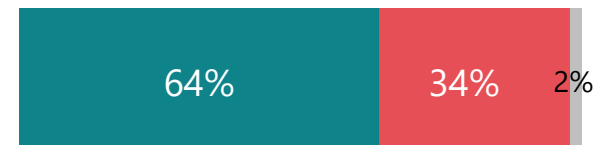
67%

- Oui, systématiquement
- Oui, souvent
- Oui, de temps en temps
- Non, jamais
- NSP

Q. A la fin de la procédure, avez-vous fait un bilan final avec votre avocat ?



Clients
1414 personnes

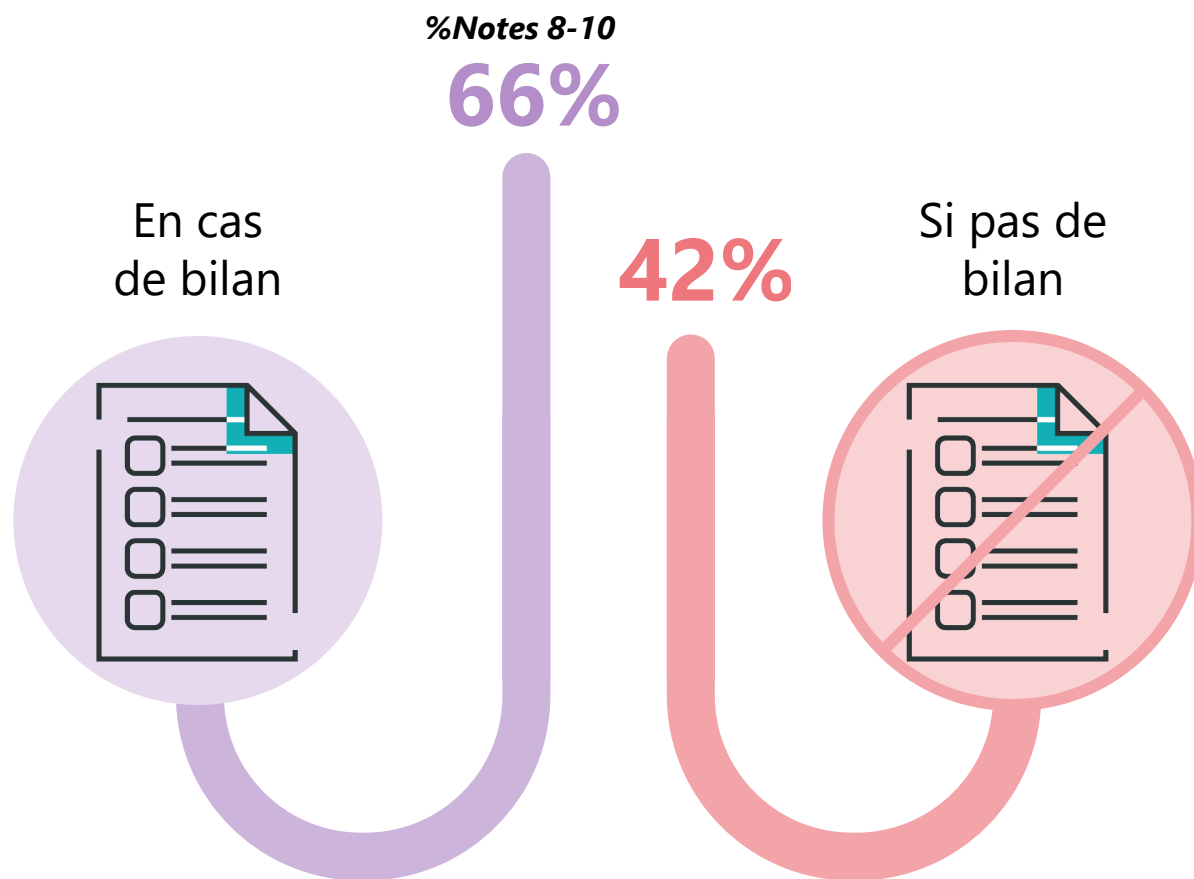


- Oui
- Non
- NSP



... et génératrice de satisfaction élevée chez les clients

Facilitateur de parcours





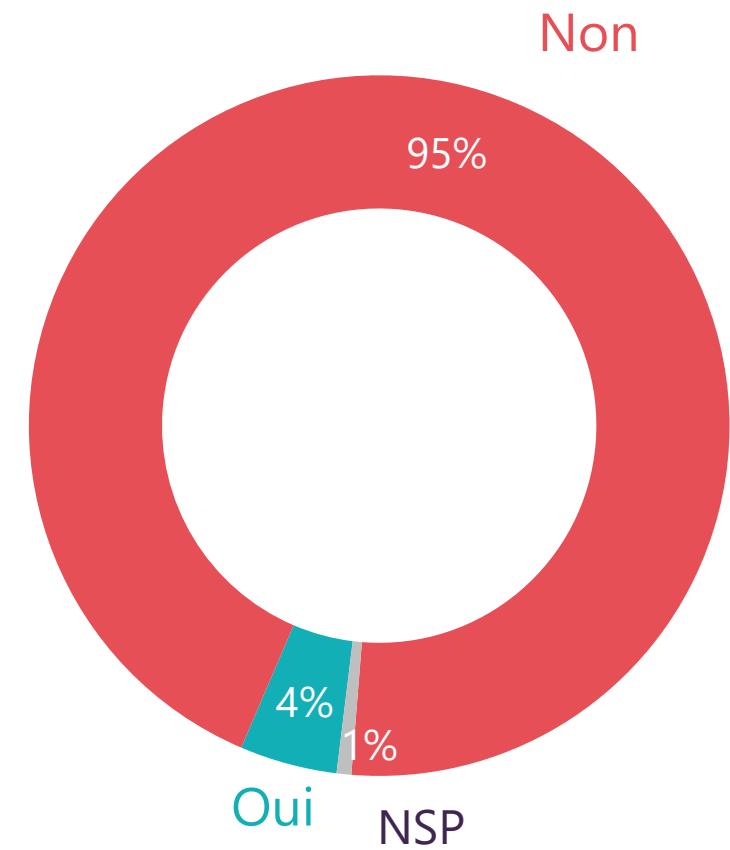
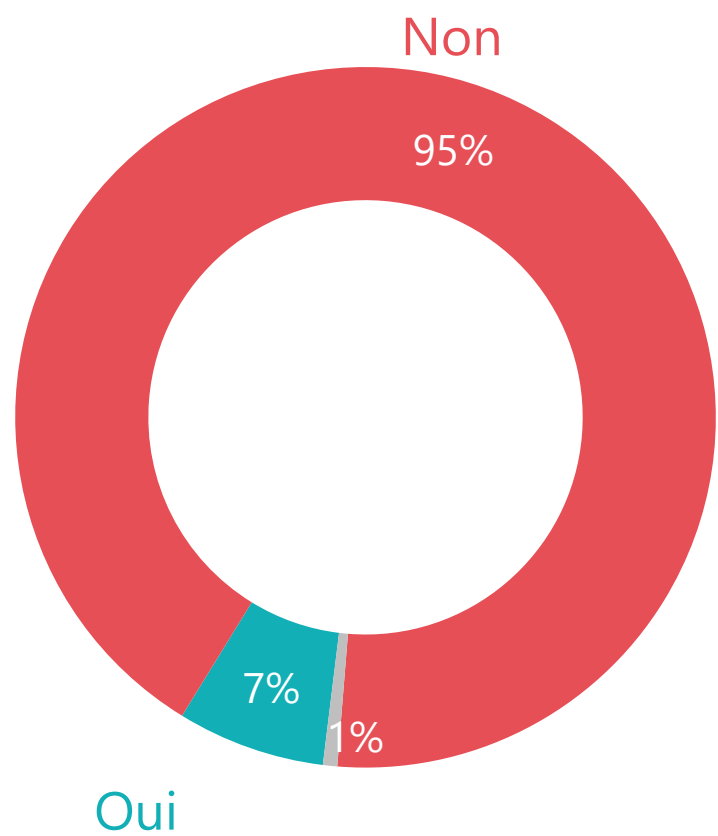
En revanche, les avocats sont une minorité à envoyer des questionnaires de satisfaction en fin de prestation, ou à réaliser des enquêtes de satisfaction



Avocats
1628 personnes

Q. Avez-vous pour habitude, à la fin de la procédure ou du litige, d'envoyer un questionnaire de satisfaction à vos clients ?

Q. Et vous arrive-t-il de réaliser des enquêtes de satisfaction ?



Les facilitateurs du parcours client et l'avancement actuel des avocats sur chaque point du parcours

Plusieurs facilitateurs de parcours pourraient permettre d'améliorer la satisfaction client

Les points de vigilance



- Proposer une **expérience sur Internet** satisfaisante (sites Internet cabinet, CNB notamment)
- Inciter les clients à utiliser le service **Première Consultation** (et le faire connaître)
- Rencontrer les clients pour la première fois **en face-à-face au cabinet**
- **Informers les clients...**
 - ...des modalités de paiement et honoraires dès le premier rendez-vous
 - ...de l'évolution du montant des honoraires à prévoir
- Privilégier l'**interlocuteur unique**
- Proposer une **médiation**
- **Impliquer le client** dans la stratégie
- Proposer un **bilan final**
- Envoyer un **questionnaire de satisfaction**





Le plan d'actions



Les actions prioritaires

Maintenir et améliorer impérativement des dimensions moteur :

- Le **nombre d'échanges** avec le client
- La capacité à **être transparent** et les informations apportées concernant **les honoraires**
- La capacité à être **réactif et disponible**

Ouvrir des chantiers prioritaires liés notamment aux sites du CNB et du barreau...

- La facilité à trouver des informations / à se repérer
- L'accessibilité des informations
- L'exhaustivité des informations mises à disposition
- L'ergonomie de l'interface

...et au **rapport qualité/prix de la prestation**

Les actions secondaires

Travailler sur d'autres éléments liés aux sites des cabinets d'avocat et aux sites spécialisés en conseil qui permettraient de booster la satisfaction des clients

- La **qualité des informations** mises à disposition
- Le **design du site internet**
- La **possibilité de prendre des rendez-vous en ligne**