

## Nouveaux modèles de croissance des cabinets: l'exemple du Cabinet Coll



Par  
**Dominic Jensen**  
Ancien avocat,  
Conseil en stratégie  
des cabinets d'avo-  
cats, Directeur  
scientifique

Le Cabinet Coll est la création d'Anne-Constance Coll, avocate de 40 ans. Ce cabinet encore peu connu de la profession s'est pourtant illustré récemment à deux reprises en remportant le prix de l'Innovation de la relation clients organisé par le Village de la Justice et, à peine quelques jours avant l'impression de cet article, le prix Avocat du concours de l'innovation organisé par l'Incubateur du Barreau de Paris. Si ce cabinet obtient une telle reconnaissance, c'est peut-être qu'il a décidé d'investir un terrain particulièrement difficile: celui d'un droit de proximité au service de clients qui sont loin d'avoir les moyens de ceux qui fréquentent les grands cabinets d'affaires.

### UNE APPROCHE NOUVELLE DE L'AVOCAT GÉNÉRALISTE « DE PROXIMITÉ »

Si l'on observe les statistiques de la profession, on constate que le marché des avocats est composé à 36 % d'avocats qui exercent à titre individuel (avec ou sans collaborateurs). Les revenus de ces avocats individuels, en euros courants, baissent de manière continue depuis 2006<sup>1</sup>. L'avocat individuel est-il voué pour autant à un exercice artisanal qui peine à procurer un revenu décent à celui ou à celle qui court de son cabinet aux salles d'audience pour traiter les besoins d'une clientèle hétérogène au pouvoir d'achat limité? Il n'y a aucune fatalité dans le sort de l'avocat individuel. Anne-Constance Coll en est la preuve.

Sa démarche a consisté à étudier et analyser scrupuleusement toutes les étapes de l'inter-

action entre le client et l'avocat. Au lieu de ne regarder cette relation que par son seul prisme, elle s'est aussi mise à la place du client pour comprendre ses appréhensions. « J'ai voulu m'adresser à toutes ces personnes qui pouvaient avoir besoin d'un avocat mais qui avaient peur de passer la porte du cabinet. Ces personnes ne sont pas éligibles à l'aide juridictionnelle et pourtant des honoraires même modestes constituent pour eux une dépense considérable. J'ai cherché à concevoir un service qui leur apporte toutes les garanties de sérieux et de qualité à un prix qui soit acceptable pour eux et qui me permette de rentabiliser l'activité du cabinet », explique-t-elle.

### RENTABILISER EN GARANTISSANT LA SÉCURITÉ JURIDIQUE ET LE SERVICE CLIENTS

Le cabinet a fait le choix de démultiplier les implantations pour se retrouver au plus près de sa clientèle. Maintenant inscrite au Barreau de Paris, Anne-Constance Coll était inscrite au Barreau de l'Essonne et le cabinet a d'abord ouvert des bureaux à Corbeil-Essonnes, Athis-Mons, Milly-la-Forêt et à Paris. Si le déploiement géographique est une ambition affichée du cabinet, l'objectif prioritaire a été de rationaliser le fonctionnement du cabinet et l'organisation des prestations délivrées au client. Le cabinet a une politique et des méthodes très rigoureuses en ce qui concerne les modèles d'actes et de documents pour permettre à chaque collaborateur de travailler vite avec un niveau élevé de sécurité juridique. Concernant

l'interaction avec le client, Anne-Constance Coll a progressivement mis en place de nombreux outils utilisés dans d'autres métiers et qui contribuent à l'efficacité du service rendu. Aujourd'hui, le fonctionnement du cabinet se caractérise par les huit points suivants.

#### Un numéro vert unique

Il centralise tous les appels entrants pour tous les bureaux du cabinet. Une personne spécialement formée pose des questions conçues pour éviter les demandes de rendez-vous fantaisistes et pour orienter le client vers celui des bureaux qui sera le plus pratique pour lui.

#### Une garantie de rendez-vous dans les 24 heures (ouvrées)

Le cabinet garantit à tous ses nouveaux clients un premier rendez-vous le jour même ou le lendemain de son appel (hors week-ends et jours fériés).

#### La confirmation de rendez-vous par SMS automatique

Lors de la prise de rendez-vous (qu'il s'agisse des premiers rendez-vous ou des rendez-vous suivants), une base de données est renseignée pour que chaque client reçoive une confirmation/un rappel de son rendez-vous dans les 4 heures qui précèdent. Ce SMS précise l'heure et l'adresse du cabinet choisi.

#### Le crédit consommateur gratuit

Ceci constitue sans doute une des innovations les plus marquantes du cabinet. Même en pratiquant une politique d'honoraires adaptée à des budgets modestes, la dépense reste importante pour le client. Le cabinet a conclu un accord avec une banque nationale qui lui permet de proposer à ses clients la possibilité d'un paiement en 10 fois sans frais. Il ne s'agit pas d'un simple paiement échelonné mais d'un véritable plan de financement dont le cabinet a décidé d'assurer le paiement des intérêts pour qu'il soit indolore pour le client. Ce système rassure le client qui bénéficie de toutes les garanties liées à un crédit et sécurise les honoraires. L'accord bancaire est immédiat et se fait sur place par l'insertion de la carte bancaire dans le terminal.

#### La pochette client

À l'issue du premier rendez-vous, une pochette est remise au client contenant toutes les explications sur le déroulement futur de

son dossier. Il est ainsi informé des étapes-clés de son dossier et de leurs échéances. Les rendez-vous ultérieurs sont évoqués. Le client bénéficie d'un « cadre » qui le conforte et lui évite d'appeler le cabinet quand cela n'est pas nécessaire.

#### Le « service après-vente »

Les clients bénéficient d'un service « après-vente » de suivi de leur dossier innovant. Le traitement d'un nombre important de dossiers et de clients particuliers a conduit le cabinet à opter pour une gestion commerciale identique à celle d'une entreprise commercialisant des services. Il a ainsi adopté un logiciel permettant un service client multicanal (*mail*, *site web*, réseaux sociaux...). Ainsi les clients peuvent échanger *via* webcam avec leur avocat, recevoir des réponses à leurs questions *via* une plate-forme dédiée qui indique par ailleurs le délai de réponse et la satisfaction client. À partir de ces questions/réponses des foires aux questions sont intégrées à des forums accessibles aux clients. Un partage de connaissances est ainsi intégré et consultable gratuitement.

#### Les applications mobiles du cabinet

Le cabinet dispose aussi d'un logiciel lui permettant de créer des applications connectant les clients avec les avocats du cabinet ainsi que les avocats du cabinet entre eux. Ces applications mobiles intègrent l'ensemble des données clients afin de leur offrir une expérience client plus complète et interactive.

#### Le parcours client

Enfin, le cabinet a automatisé des « parcours clients » selon les types de procédure, ce qui permet d'adresser des messages de rappel aux clients lors des différentes étapes de leur dossier afin non seulement de leur rappeler les événements à venir mais également des résultats.

### RÉUSSIR LE DÉFI DE L'EXPANSION GÉOGRAPHIQUE

L'étape suivante est celle du déploiement géographique. Après Paris et la région parisienne, le cabinet a ouvert un bureau à Toulouse et un autre à Lyon. Lille devrait être la prochaine ville d'une liste qui a vocation à s'allonger. « Nous pensons que notre modèle est une solution idéale pour les avocats qui souhaitent

*Le cabinet a conclu un accord avec une banque nationale qui lui permet de proposer à ses clients la possibilité d'un paiement en 10 fois sans frais.*

<sup>1</sup> Les chiffres clés de la profession actualisés 2014, Observatoire du Conseil national des barreaux.

## Stratégie de développement du cabinet

---

développer leur activité d'une manière à la fois très professionnelle et économiquement intéressante », souligne Anne-Constance Coll.

La loi Macron ouvre de nouvelles perspectives en termes d'investissement et de croissance pour les cabinets d'avocats. Dans un contexte où trop de jeunes avocats s'installent sans avoir réfléchi à un véritable projet, le cabinet Coll cherche à identifier des avocats entrepreneuriaux et motivés qui pourraient être les responsables de nouveaux bureaux du cabinet Coll dans leurs barreaux respectifs. « Avec tout ce que nous avons mis en place, nous pouvons apporter à nos futurs partenaires un flux de clientèle, une méthode de

travail, des procédures et des outils qui font leurs preuves tous les jours », poursuit la fondatrice.

Si certains cabinets héritiers des anciens conseils juridiques ont réussi à rationaliser leurs méthodes de travail et à s'étendre géographiquement, le cabinet Coll est le premier exemple d'une telle professionnalisation et d'une telle ambition appliquées à l'activité du généraliste traditionnel. Les prochaines années et peut-être même les prochains mois nous diront si les avocats seront nombreux à être séduits par le concept et viendront enrichir les rangs et le nombre d'implantations du cabinet Coll en France.