

Des cabinets qui innovent : la création d'une communauté autour d'un thème juridique précis.

jeudi 30 juin 2016



Adresse de l'article original :

<http://www.village-justice.com/articles/Des-cabinets-qui-innovent-creation-une-communaute-autour-theme-juridique-precis,22559.html>

Reproduction interdite sans autorisation de l'auteur.

Nous poursuivons notre [série de chroniques](#) sur les professionnels du droit qui innovent, notamment en ce qui concerne la Relation-client.

Pour cette 24ème chronique, le Village de la Justice s'est entretenu avec Léa Riposa, *community manager* du site internet du Cabinet du Manoir de Juaye et Thibault du Manoir de Juaye, avocat à la Cour.

La création d'une communauté est une grande idée, dans laquelle l'avocat a toute sa place en tant qu'animateur... sa plus-value, notion que recherchent de nombreux avocats, y est évidente.

Le Cabinet du Manoir de Juaye est un cabinet de quatre avocats plutôt orienté droit des affaires.

Certifié iso9001 depuis dix ans, il a intégré depuis longtemps des éléments de la relation-client : convention d'honoraires avant le début de la prestation, obligation d'informer le client dans un délai maximum de 48 heures sur les événements de son dossier, dossiers accessibles par extranet etc.

Pendant longtemps, l'activité du cabinet était essentiellement BtoB (clientèle d'entreprises). Mais à la suite d'une affaire éprouvante, il a développé un important secteur sur les problèmes de défiscalisation qui touchent des clients qui ont acquis des biens immobiliers à la faveur des lois de défiscalisation (Demessine, de Robien, Malraux, investissements dans des EHPAD...).

Thibault du Manoir de Juaye explique ainsi que *"cette évolution de clientèle nous a amené à repenser notre communication car on ne s'adresse pas de la même façon à un chef d'entreprise et à un particulier !"*

Son innovation en 2015 a donc consisté à commencer à créer une communauté des victimes de la défiscalisation immobilière. Communauté destinée au partage et à l'information des plaignants... pour éviter les problèmes liés à la méconnaissance du droit sur le sujet et regrouper les demandes.

C'est ainsi qu'est né www.pangelex.com, site couplé à un compte et tag Twitter et à une liste de diffusion qui ont pour objectif de fédérer, entretenir et faciliter les échanges avec les clients et plus largement avec tous les plaignants concernés par un sujet précis. L'objectif est aussi de vulgariser le droit, en le rendant accessible dans son langage. On retrouve donc sur le site, aux côtés de jurisprudences "sèches", des pages simplifiées, réalisées avec Léa Riposa, *community manager* externe du cabinet, qui a pour mission de *"raconter une histoire authentique, celle des plaignants, pour démocratiser le droit et éviter les drames qui se produisent parfois suite à une mauvaise information"*.

Léa Riposa met également l'accent sur la relation-clients : *"Nous avons pensé qu'en reproduisant une expérience communautaire en ligne, nous pouvions offrir une information de qualité, même dans le cas de dossiers collectifs, tout en gagnant en efficacité et*

réactivité envers les internautes. Informer autrement, créer un lien durable avec nos visiteurs et devenir presque leur porte-voix au travers des outils numériques constituent à mon avis une innovation majeure dans la relation-client."

La problématique est avant tout humaine : il s'agit d'informer le plus grand nombre sur les risques et sur les pièges des opérations de défiscalisation immobilière.

Thibault du Manoir de Juaye indique que *"par ailleurs, j'avais remarqué que nos clients nous considéraient comme leur dernière chance puisque nous intervenons quand tous les autres acteurs les ont trahis. Les premiers contacts sont difficiles car il faut regagner la confiance. Nous espérons que ce blog sensibilisera les épargnants et que nos clients viendront vers nous en toute confiance."*

La communauté de plaignants commence à se matérialiser avec le compte Twitter et le blog, mais le site n'en est qu'à ses débuts puisque lancé en décembre 2015. Ce type de projet nécessite du temps et de l'énergie pour s'imposer.

L'initiative est belle, mais demande et demandera beaucoup d'énergie et la correction de quelques erreurs de début, comme le choix du tag de dialogue sur Twitter, #droitdanslemur étant plutôt mal choisi selon nous (il faut choisir un tag qui porte du sens ou se différencie de ce qui existe, ici ce tag porte tout et n'importe quoi...)... Mais cela reste une excellente idée.

La réussite est surtout aujourd'hui dans le blog et les articles sur un thème précis et vulgarisé. La partie émergée de la communauté restant à formaliser et montrer, tant il est vrai qu'une communauté s'entend comme un réseau d'échange multidirectionnel, sans passer nécessairement par un seul interlocuteur, ici le cabinet.

Rédaction Village de la justice
