

# Benchmark 2026

Adaptation et innovation pour  
les cabinets d'avocats de  
petites et moyennes tailles



# Avant-propos

## Table des matières

1. Introduction
2. Rentabilité, modèles de tarification et optimisation des flux de travail
3. Efficacité des coûts, investissements et stratégies de croissance
4. La technologie comme moteur de croissance : tendances en IA et LegalTech
5. Attirer et fidéliser les clients
6. Conclusion

L'intelligence artificielle, les attentes croissantes des clients et la pression concurrentielle accrue transforment le paysage juridique à travers l'Europe. Dans cette nouvelle réalité, le succès repose sur deux éléments essentiels : la capacité d'adaptation et l'innovation.

Le premier rapport de référence paneuropéen de Wolters Kluwer Legal Software révèle les tendances, défis et opportunités qui façonnent l'avenir de la profession. Nous avons interrogé plus de 600 cabinets d'avocats, allant des praticiens indépendants aux cabinets de taille moyenne, sur six marchés clés : les Pays-Bas, l'Allemagne, la France, la Belgique, l'Espagne et l'Italie. Chaque marché bénéficie d'une analyse approfondie dans une édition dédiée, offrant une vision claire de ses réalités et priorités uniques.

Les activités des cabinets d'avocats et leur structure de coûts subissent de profonds changements, parfois divergents. Bien que de nombreux cabinets signalent une rentabilité stable ou en hausse, il existe encore une marge de progression importante : deux répondants sur cinq consacrent moins de la moitié de leur temps à des tâches facturables. Pour combler cet écart, il est essentiel de mettre en place des flux de travail plus intelligents et une allocation des ressources optimisée. Dans ce contexte, la technologie s'impose comme la pierre angulaire de transformation, offrant des solutions pour automatiser, déléguer et améliorer la productivité.

L'automatisation et les outils LegalTech permettent déjà aux cabinets de réduire leurs coûts et d'améliorer leur productivité, tandis que l'adoption de l'intelligence artificielle s'accélère. Bien exploitées, ces innovations offrent aux professionnels du droit, la possibilité de se concentrer sur des tâches à forte valeur ajoutée, de renforcer la relation client et de poser les bases d'une croissance durable.

Chez Wolters Kluwer, nous aidons les cabinets d'avocats à prospérer dans un contexte de transformation accélérée. Forts de plusieurs décennies d'expertise, nos solutions, telles que Kleos, intègrent de manière transparente des technologies avancées, dont Expert AI, directement dans vos flux de travail quotidiens. Conçues pour garantir la conformité, sécurité et adoption simplifiée, elles aident les cabinets à accroître leur efficacité, à réduire les risques et à atteindre de nouveaux niveaux de productivité.

Nous vous invitons à explorer ce rapport pour découvrir des perspectives clés et trouver l'inspiration. Il offre une vision claire de la situation actuelle du secteur et vous aide à prendre des décisions stratégiques éclairées pour l'avenir.

### **Sergio Liscia**

Vice President & General Manager of Legal Software  
chez Wolters Kluwer Legal & Regulatory



# Introduction

## Technologie, rentabilité et croissance : un regard sur les cabinets d'avocats en France et en Europe

Le secteur juridique européen traverse une transformation majeure. La technologie redéfinit le fonctionnement des cabinets d'avocats, tandis que les attentes des clients évoluent rapidement. Les cabinets se trouvent à un point d'infexion critique : innover et s'adapter ou risquer de prendre du retard.

Il s'agit de notre premier rapport de référence paneuropéen, fondé sur les enseignements tirés de six marchés stratégiques : Pays-Bas, Belgique, Italie, Espagne, France et Allemagne. Nous y identifions les tendances, défis et opportunités qui façonnent l'avenir des services juridiques sur le continent. Avec 40% des répondants issus de pratiques individuelles et 43% de petits et moyens cabinets (2 à 10 avocats), les résultats offrent une perspective précieuse sur les réalités des petites structures.

### Des défis communs à travers l'Europe

Les cabinets font face à l'augmentation des coûts opérationnels, à la nécessité d'adopter la technologie et à l'évolution des attentes des clients. La rentabilité reste une priorité, avec les salaires, la structure des coûts et la technologie comme principaux postes de dépenses. Pourtant, des inefficacités persistent : 2 répondants sur 5 déclarent que moins de 50% de leur temps est facturable, ce qui souligne l'urgence d'automatiser et d'optimiser les flux de travail.

Bonne nouvelle : 2 cabinets sur 5 ont déjà adopté l'automatisation, et 4 sur 5 prévoient d'accroître leurs investissements technologiques dans les trois prochaines années.

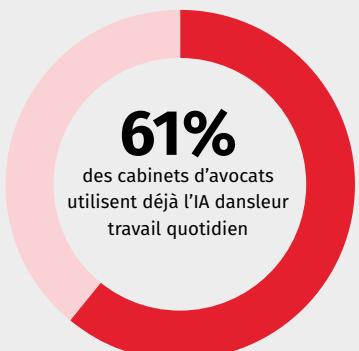
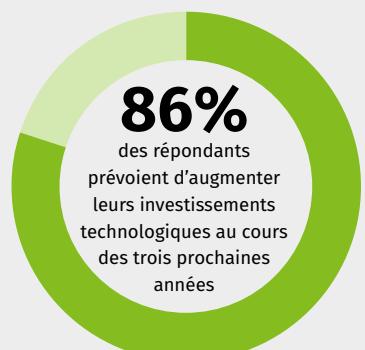
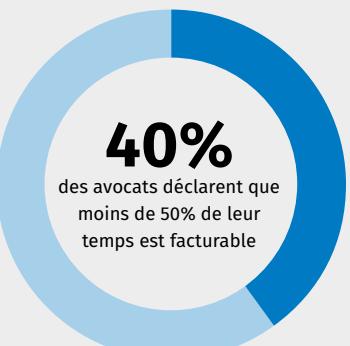
### L'IA et la technologie juridique : des leviers incontournables

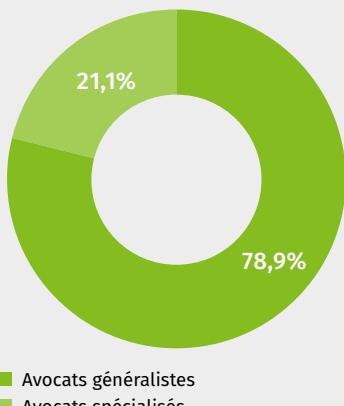
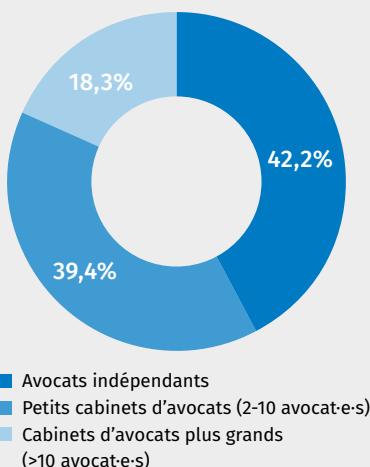
61% des répondants utilisent déjà des outils d'IA, et 12% supplémentaires prévoient de les adopter prochainement, principalement pour la recherche juridique et l'optimisation des processus. Les bénéfices sont clairs : productivité et rentabilité accrues. Cependant, les non-utilisateurs évoquent des freins tels que le manque de connaissances, une formation insuffisante et des préoccupations liées à la confidentialité des données. Parmi les marchés étudiés, l'Allemagne se distingue comme leader dans l'adoption de l'IA.

### Attirer et fidéliser les clients : un enjeu majeur

70% des cabinets considèrent la fidélisation comme une préoccupation prioritaire. Confiance, transparence et qualité de service sont essentielles, tandis que des outils comme la visioconférence améliorent l'expérience client. Les cabinets néerlandais semblent moins confrontés à ce défi, tandis que les cabinets italiens et allemands misent sur la communication personnalisée et des programmes de fidélité.

En harmonisant ces enseignements à l'échelle européenne, ce rapport fournit aux cabinets français des informations concrètes pour relever les défis actuels et se positionner pour un succès durable.





## Méthodologie de l'enquête

La recherche a été réalisée via une enquête en ligne menée avec Ivox, ciblant des avocats solos, associés, collaborateurs, personnel administratif, responsables informatiques et avocats salariés.

L'enquête a recueilli les réponses de 633 participants dans six pays européens—Belgique, Allemagne, Espagne, France, Italie et Pays-Bas—entre le 24 juillet et le 24 septembre 2025. Parmi ces participants, 109 provenaient de la France. Les participants représentaient une gamme de niveaux d'expérience, des débutants aux professionnels seniors, et de tailles de cabinets, avec une majorité de cabinets solos et petits.

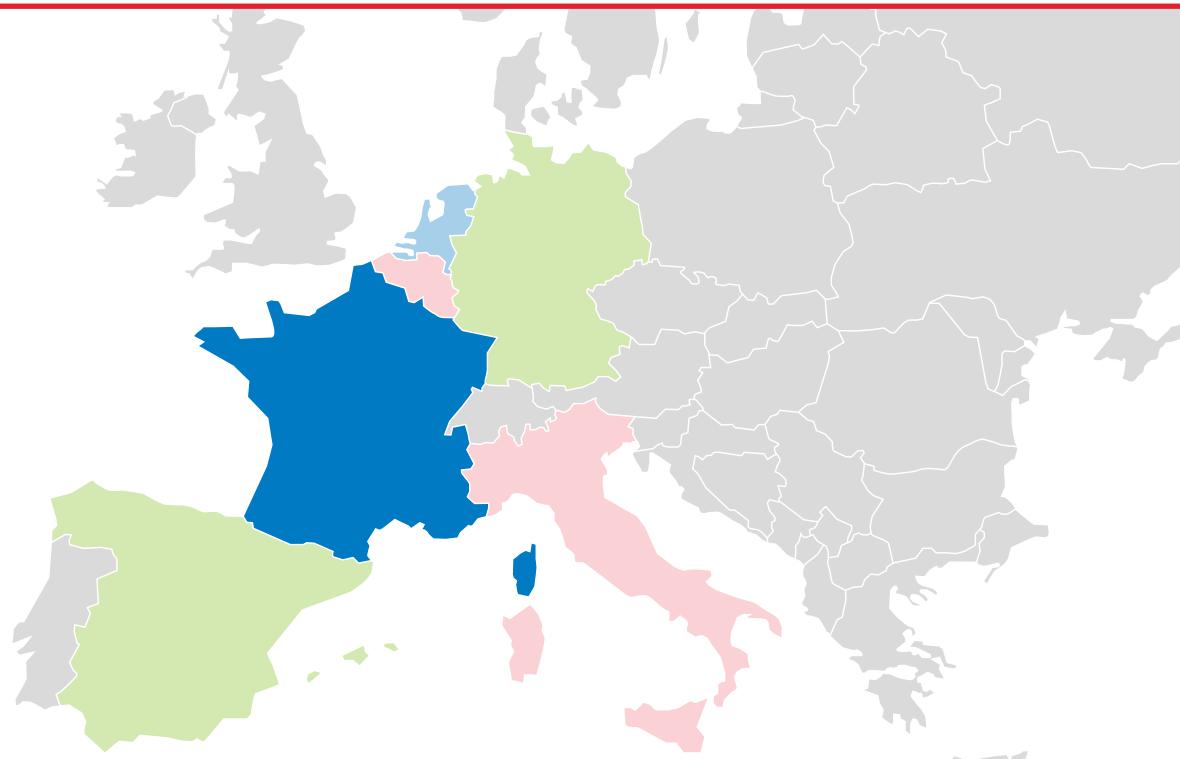
L'enquête a exploré des sujets clés tels que la rentabilité, les modèles de facturation, l'adoption de la technologie, les relations clients et la satisfaction professionnelle. Avec un niveau de confiance de 95%, la marge d'erreur maximale pour l'échantillon total est de  $\pm 3\%$ , garantissant des informations fiables et exploitables.

## Données démographiques des répondants

### Répondants par pays

Belge	134
Italie	125
France	109
Pays-Bas	104
Allemagne	99
Espagne	62

- Belge
- Italie
- France
- Pays-Bas
- Allemagne
- Espagne



# Rentabilité, Modèles de Tarification et Optimisation des Flux de Travail



Près de la moitié des cabinets d'avocats français interrogés affichent une rentabilité en hausse : 48,6% déclarent avoir enregistré une croissance au cours de l'année écoulée. Toutefois, des défis persistent, notamment en matière d'efficacité et de temps facturable.

Partout en Europe, les cabinets individuels et de petites et moyennes tailles traversent une période de transformation significative. Un répondant sur deux signale des variations de rentabilité au cours des 12 derniers mois.

Alors que 15% ont mis en œuvre des changements majeurs dans leurs modèles de facturation et leurs stratégies tarifaires, 28% ont conservé le statu quo.

Les pratiques de facturation restent diversifiées :

50% des répondants adoptent un mélange de modèles forfaitaires et d'abonnement, 30% s'appuient principalement sur des honoraires fixes et des taux horaires.

Fait notable : 2 répondants sur 5 déclarent que moins de la moitié de leur temps est actuellement facturable. Pour relever ce défi, beaucoup misent sur :

l'automatisation,  
une meilleure délégation des tâches non facturables,  
des outils avancés de gestion des flux de travail pour accroître efficacité et rentabilité.

La France reflète ces tendances générales, selon les résultats de cette enquête.

## Rentabilité accrue dans toute l'Europe



“ Pour les cabinets d'avocats individuels et de petite taille, la rentabilité ne consiste pas seulement à facturer plus d'heures – il s'agit de travailler plus intelligemment. Les cabinets qui adoptent l'automatisation et des flux de travail spécialisés surpassent régulièrement leurs concurrents, car ils réduisent les tâches administratives et libèrent du temps pour des missions à forte valeur ajoutée. ”

**Alicia Feito Pujades**  
Associate Director, Sales,  
Wolters Kluwer  
Legal Software



## Tendances en matière de rentabilité

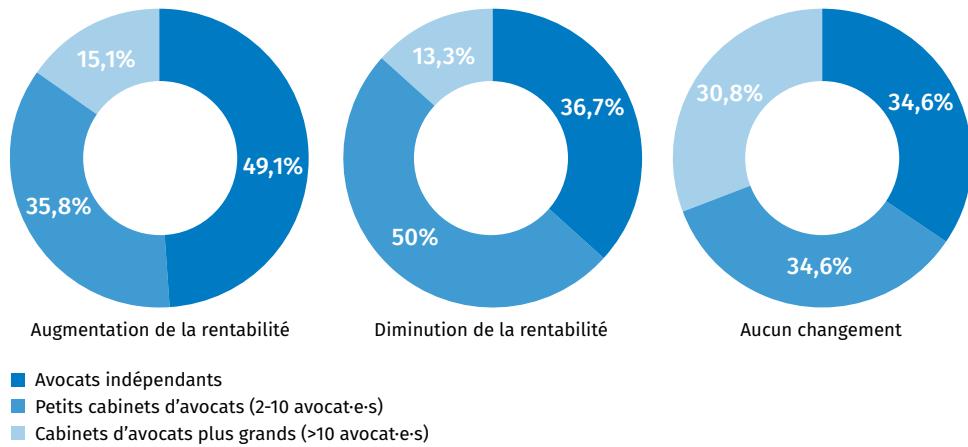
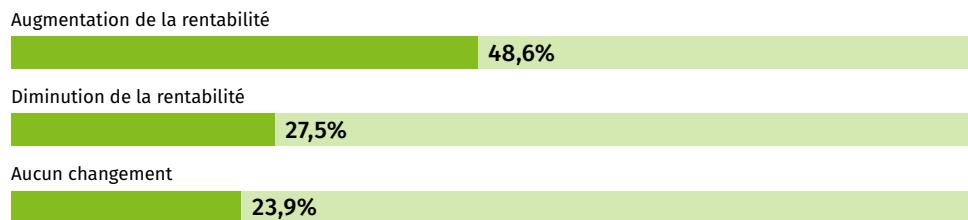
Près de la moitié des cabinets français interrogés (49%) ont signalé une augmentation de leur rentabilité au cours des 12 derniers mois, indiquant une tendance positive en matière de performance financière.

Parmi ceux qui ont signalé une augmentation de la rentabilité, 49,1% sont des avocats indépendants, 35,8 % des petits cabinets et 15,1% sont des cabinets de tailles intermédiaires (+de 10).

Cette dynamique s'explique en partie par la nature des dossiers traités : 26% des répondants gèrent des affaires très complexes, nécessitant une expertise spécialisée. Cela se reflète dans les résultats des avocats spécialistes, qui représentent 79% des répondants et sont mieux positionnés pour maintenir ou accroître leur rentabilité. À l'inverse, les avocats généralistes, dont 30% ont signalé une baisse de rentabilité, semblent moins compétitifs sur les dossiers à forte valeur ajoutée.

**53%**  
à travers l'Europe  
ont constaté une  
augmentation de la  
rentabilité au cours de  
l'année écoulée

*Au cours des 12 derniers mois avez-vous constaté une évolution de la rentabilité de votre cabinet ?*

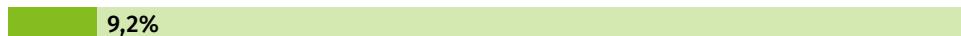


# Modèles de facturation et de tarification

Les cabinets français font évoluer leurs stratégies financières avec prudence. Plus de la moitié (56%) ont apporté des ajustements mineurs aux modèles de tarification et de facturation au cours de l'année écoulée.

*Comment les modèles de facturation et les politiques de tarification de votre cabinet ont-ils évolué au cours des 12 derniers mois ?*

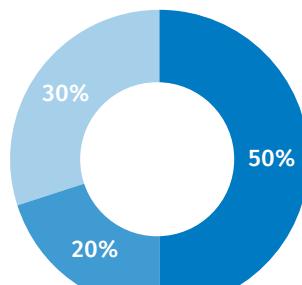
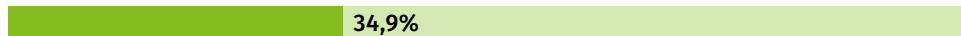
Changements significatifs dans les modèles de tarification et de facturation



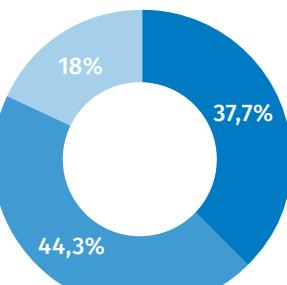
Changements légers dans les modèles de tarification et de facturation



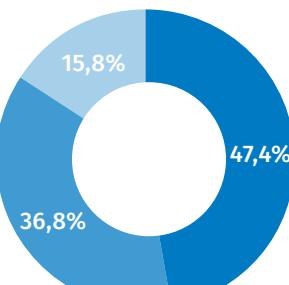
Aucun changement



Changements significatifs dans les modèles de tarification et de facturation



Changements légers dans les modèles de tarification et de facturation



Aucun changement

■ Avocats indépendants

■ Petits cabinets d'avocats (2-10 avocat·e·s)

■ Cabinets d'avocats plus grands (>10 avocat·e·s)

Les niveaux de tarification révèlent un large éventail adapté à la complexité des dossiers et aux segments de clientèle :

*Quel est votre taux horaire moyen ?*

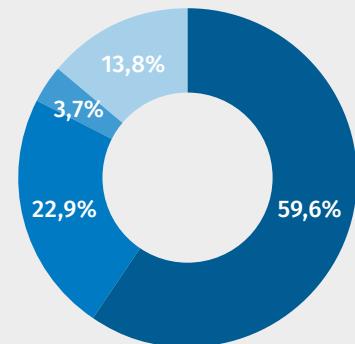


51% des cabinets facturent entre 150 € et 299 € par heure, 38% se situent dans la tranche 300 € à 599 €, 5% appliquent des tarifs de 600 € à 1 000 € par heure.

Une distinction nette apparaît entre généralistes et spécialistes :

83,3% des avocats généralistes facturent moins de 150 € par heure, 90,2% des spécialistes appliquent des tarifs plus élevés, généralement entre 350 € et 599 €, reflétant la valeur ajoutée de leur expertise ciblée.

*Quel(s) modèle(s) de tarification votre cabinet utilise-t-il actuellement*



- Honoraires forfaitaires (tarif fixe par mission ou dossier)
- Honoraires fixes (tarification à l'heure)
- Honoraires conditionnels pour des affaires spécifiques
- Autre

# Référentiels des heures facturables et améliorations opérationnelles

L'efficacité des heures facturables demeure un défi majeur pour le marché juridique français, révélant un potentiel d'optimisation significatif.

45,9% des répondants indiquent que 50 à 69% de leur temps est facturable, 34,9% déclarent moins de 50% d'heures facturables.

Les tâches administratives non facturables constituent un obstacle clé : 50% des cabinets identifient une meilleure délégation comme solution essentielle.

## Impact de la taille du cabinet

La taille du cabinet influence fortement l'efficacité :

Avocats individuels : 55,3% facturent moins de la moitié de leur temps, et seulement 20% dépassent 90% d'heures facturables.

Moyens et grands cabinets : 40% atteignent plus de 90% d'heures facturables, probablement grâce à des structures de soutien plus robustes.

Avocats spécialistes : aucun ne déclare des taux supérieurs à 70%, ce qui montre que l'expertise ciblée ne protège pas contre l'impact du travail non facturable.

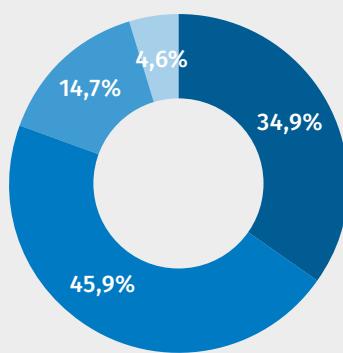
## Automatisation et stratégie d'optimisation

Un nombre significatif (62,4%) des répondants français estime que l'automatisation des tâches administratives est le moyen le plus efficace pour augmenter les heures facturables.

Au-delà de l'automatisation, les cabinets privilégiennent : la délégation des tâches non facturables, l'utilisation d'outils avancés de gestion des flux de travail.

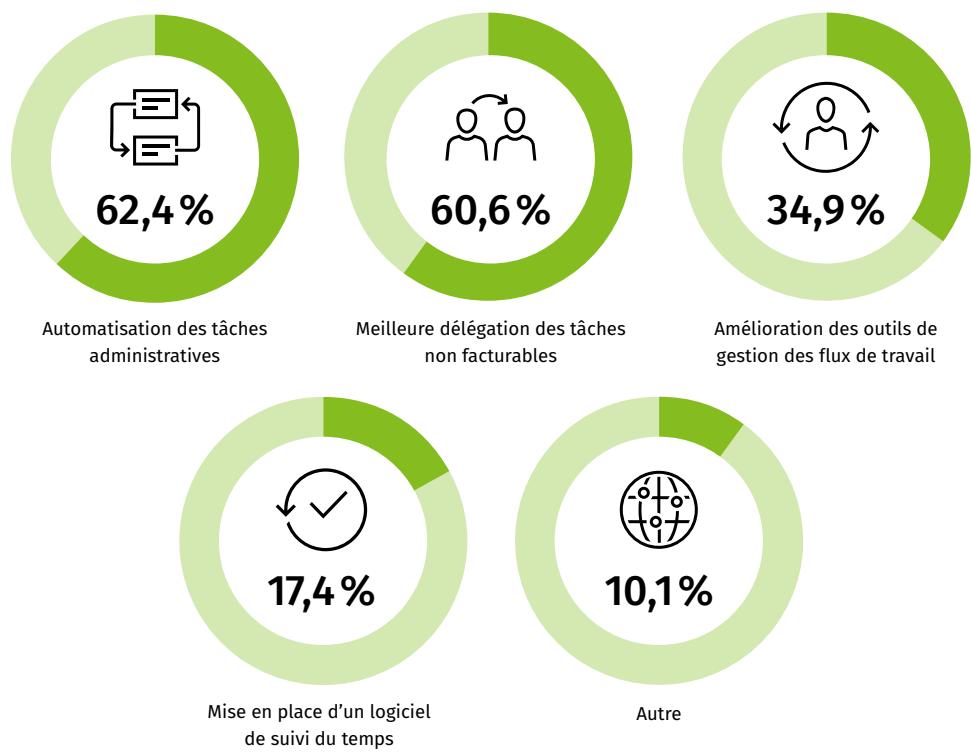
Ces stratégies indiquent une approche multifactorielle pour optimiser le temps et les ressources, améliorer l'efficacité et renforcer la rentabilité.

Quel pourcentage de votre temps de travail est actuellement facturable ?



- Moins de 50 %
- Entre 50 et 69 %
- Entre 70 et 90 %
- Plus de 90 %

Selon vous, quels changements ou technologies pourraient vous aider à augmenter le nombre d'heures facturables ?



# Efficacité des coûts, investissements et stratégies de croissance

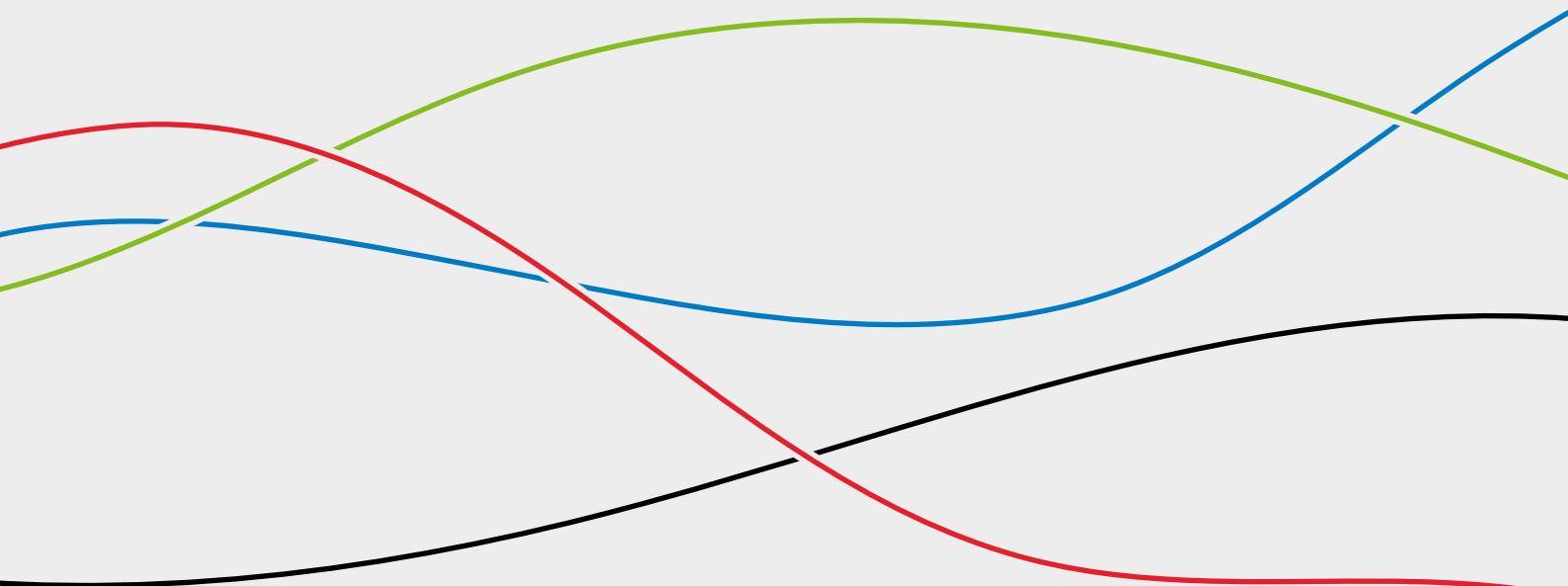
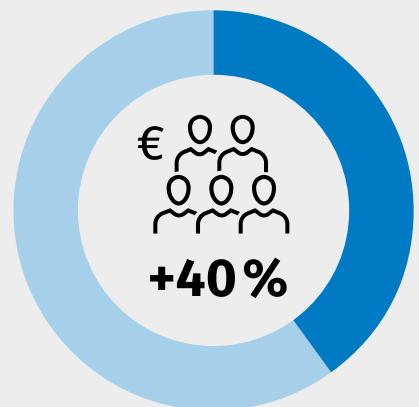
Près de la moitié (49%) des cabinets d'avocats français se concentrent sur la réduction des coûts pour améliorer leur finance.

Parallèlement, 54% investissent dans des technologies telles que l'IA et les logiciels de gestion de cabinet pour moderniser leurs opérations.

Pour les responsables de la gestion des coûts, les salaires, les charges liées aux locaux et les investissements technologiques constituent les principaux postes budgétaires. Pour maîtriser ces coûts, 2 répondants sur 5 ont accru l'automatisation grâce à la technologie, tandis que près de la moitié ont récemment adopté de nouvelles solutions juridiques. Par ailleurs, 3 sur 10 ont optimisé leurs processus internes pour gagner en efficacité.

La technologie demeure le domaine d'investissement le plus fréquemment planifié, suivie par l'acquisition de clients et la formation & développement. La France reflète ces tendances, tout en présentant des spécificités dans ses modèles de dépenses, ses stratégies de maîtrise des coûts et ses priorités d'investissement, notamment en matière d'adoption technologique.

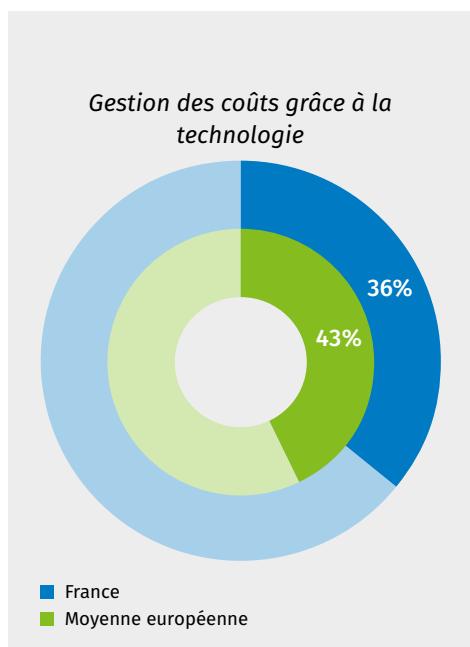
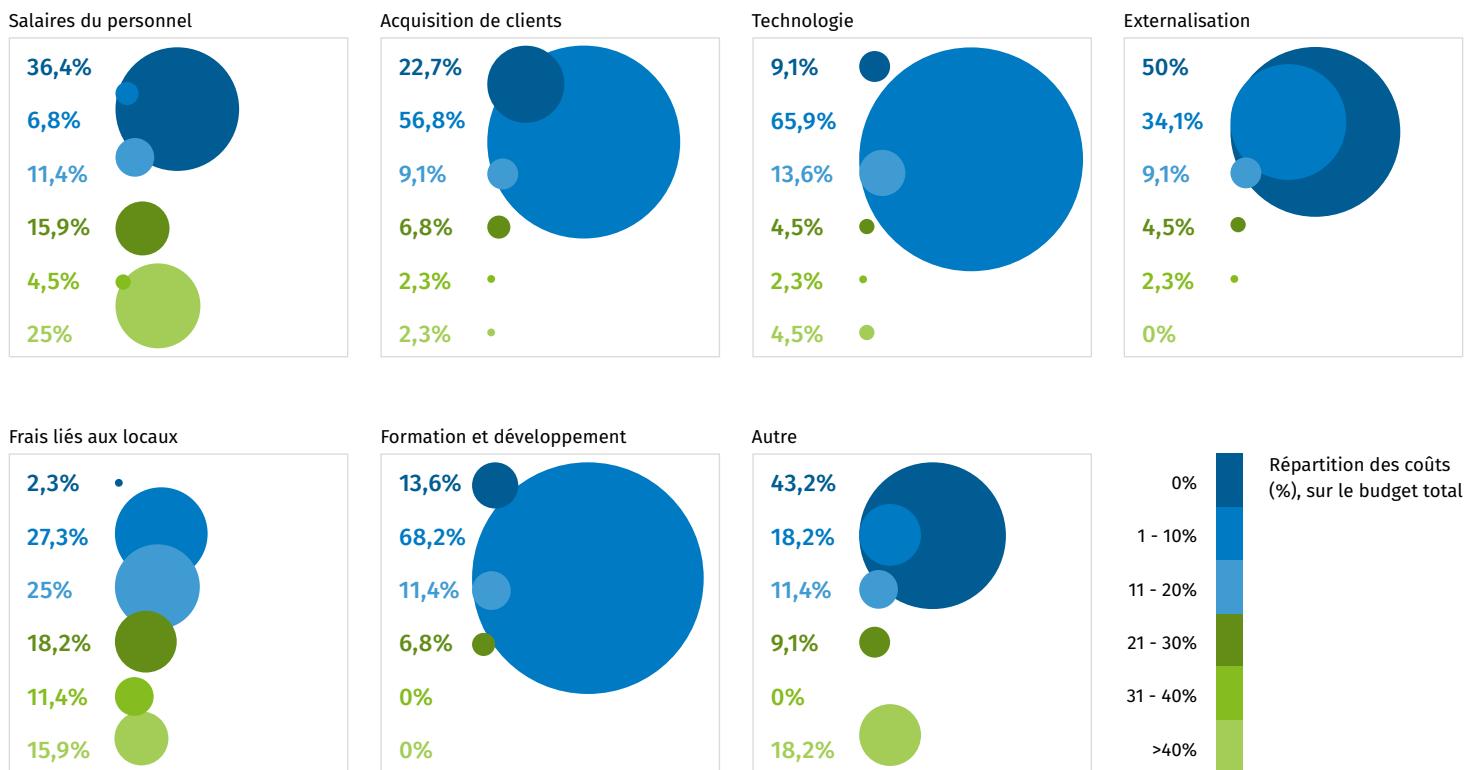
**Budget consacré aux salaires du personnel à travers l'Europe**



# Où les cabinets dépensent le plus

Les données montrent que les salaires restent la dépense la plus importante, 25 % y consacrant plus de 40 %. L'acquisition de clients domine les faibles allocations, avec 56,8 % ne dépensant que 1 à 10 % et 22,7 % n'allouant rien. En ce qui concerne les dépenses technologiques, 65,9 % attribuent 1 à 10 % et seulement 4,5 % allouent plus de 30 %. La formation et le développement sont également faibles, avec 68,2 % dépensant 1 à 10 % et 13,6 % n'allouant rien. Les dépenses liées aux bureaux sont plus équilibrées, avec 27,3 % allouant 1 à 10 % et 25 % attribuant 11 à 20 %.

*Dans quelle mesure dépensez-vous de l'argent pour les postes suivants au sein de votre cabinet d'avocats ?*



## Optimisation financière

Bien qu'une part importante des cabinets (49%) adopte des mesures de réduction des coûts, leurs stratégies varient. Une gestion proactive se dessine : 27% ont réussi à renégocier des contrats fournisseurs, optimisant ainsi leurs dépenses. Cependant, l'adoption de la technologie comme levier d'économies reste limitée : seulement 36% ont accru l'automatisation. À noter que 24% des répondants déclarent ne pas avoir de stratégie de gestion des coûts, ce qui confirme que le contrôle des dépenses est désormais une priorité pour l'ensemble du secteur juridique français.

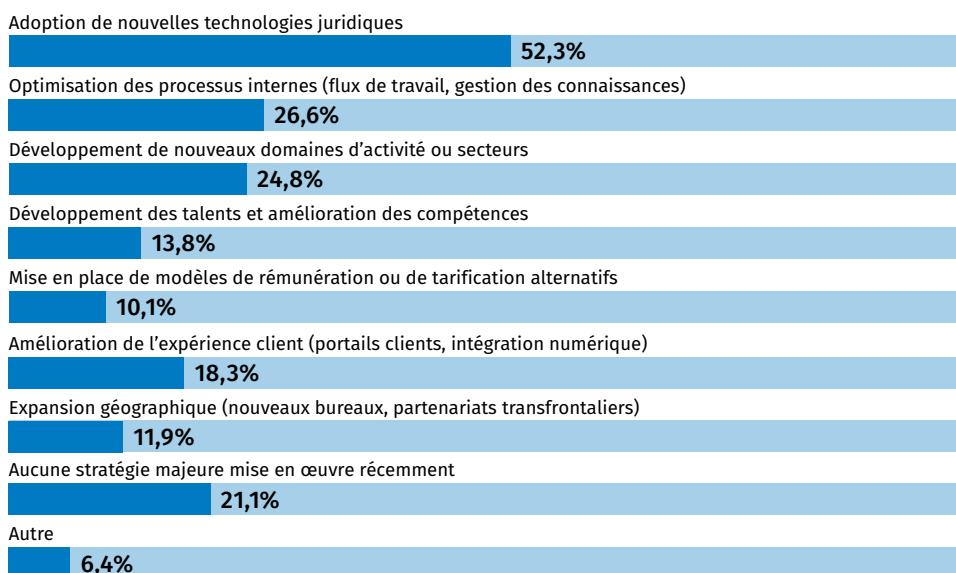
# Priorité à l'efficacité : investissements et stratégies de croissance

Les répondants français montrent un réel intérêt pour l'innovation et la croissance, plus de la moitié (52,3%) ayant déjà adopté de nouvelles technologies juridiques pour innover. Cette approche tournée vers l'avenir est complétée par un fort intérêt pour la diversification, près d'un quart (24,8%) donnant la priorité à l'expansion dans de nouveaux domaines de pratique.

Les cabinets mettent également de plus en plus l'accent sur le renforcement des relations avec les clients et des capacités internes. Des initiatives visant à améliorer l'expérience client, telles que l'intégration numérique, sont en cours dans 18,3% des cabinets. De plus, 13,8% se concentrent sur le développement des talents, indiquant une démarche stratégique pour renforcer l'expertise interne. Bien que ces chiffres montrent une approche multifacette de la croissance, la focalisation relativement faible sur l'optimisation des processus internes (26,6%) suggère une opportunité pour les cabinets d'aligner leur efficacité opérationnelle sur leurs avancées technologiques. Les cabinets d'avocats français investissent stratégiquement pour moderniser leurs opérations. Plus de la moitié des répondants (54,4%) prévoient d'allouer des ressources à la technologie, y compris l'IA et les logiciels de gestion de cabinet, ce qui signale un engagement clair à pérenniser leurs pratiques.

Au-delà de la technologie, les cabinets se concentrent également sur le capital humain et la croissance, la formation et le développement (30%) ainsi que l'acquisition de clients (27,8%) apparaissant comme des priorités clés. Cependant, un chiffre notable de 20% des répondants n'a pas de projets d'investissement supplémentaires, ce qui suggère une certaine prudence dans un segment de la profession.

*Quelles stratégies de croissance ou d'innovation votre cabinet a-t-il mises en œuvre récemment ?*



*Envisagez-vous d'investir davantage dans l'un des domaines suivants :*



# La technologie comme moteur de croissance : tendances en IA et LegalTech

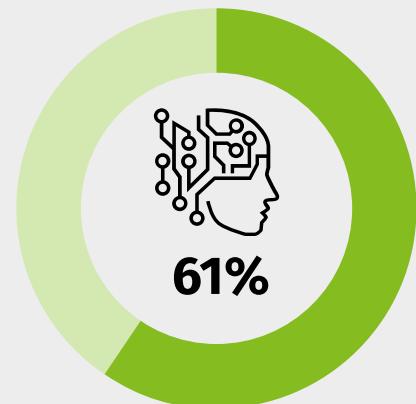
*Les cabinets d'avocats français adoptent rapidement l'IA, près de 80% des répondants utilisant déjà ces outils.*

*Bien que cela témoigne d'une forte volonté d'améliorer l'efficacité, des défis majeurs tels que les préoccupations liées à la confidentialité des données et le manque de familiarité des utilisateurs doivent être relevés pour exploiter pleinement le potentiel de cette technologie.*

L'IA et la technologie transforment les pratiques juridiques à travers l'Europe, avec 61% des répondants utilisant déjà des outils d'IA et 12% supplémentaires envisageant leur adoption prochainement. La plupart des utilisateurs s'appuient sur des outils génériques d'IA générative ou des plateformes de recherche juridique, un sur cinq optant pour des outils gratuits et un quart dépensant plus de 100 € par utilisateur et par mois. Les outils de recherche juridique, les logiciels de gestion de cabinet et les systèmes d'automatisation figurent parmi les technologies les plus adoptées, avec 4 répondants sur 5 prévoyant des investissements futurs dans des outils technologiques. 86% s'attendent à une augmentation du budget consacré à la technologie juridique au cours des trois prochaines années.

Les cabinets français s'alignent sur ces tendances selon les résultats de cette étude.

## Utilisation de l'IA en Europe



*“GenAI réduira considérablement le temps nécessaire pour des tâches telles que la recherche juridique, la rédaction de documents et la révision de contrats, permettant aux avocats de se concentrer davantage sur la réflexion stratégique et l'interaction avec les clients.”*

**Ruud Helmes**

Product Management Director  
of Kleos, Wolters Kluwer  
Legal Software



# L'IA dans la pratique juridique : taux d'adoption, avantages et défis

Les cabinets d'avocats français continuent de démontrer un fort engagement envers l'IA, 79,8% des répondants utilisant activement des outils d'IA, le taux le plus élevé parmi les pays sondés. Les plateformes de recherche juridique sont les plus adoptées, intégrées par 81,6% des cabinets, tandis que les outils génériques d'IA générative comme ChatGPT sont également populaires à 71,3%. Ces technologies transforment les opérations des cabinets, améliorant l'efficacité et la précision des tâches courantes. Concernant la valeur perçue de l'IA dans le travail quotidien, 43% des répondants soulignent l'amélioration de l'efficacité comme principal avantage, et 38,5% citent également l'augmentation de la rentabilité.

## Quelle(s) type(s) de solution(s) utilisez-vous ?

Outils d'IA générative non juridique, par exemple Chat GPT

71,3%

Plateformes de recherche juridique

81,6%

Outils de gestion et d'automatisation des documents

19,5%

Logiciels de gestion de cabinet intégrant l'IA

19,5%

Outils de suivi automatisé du temps

29,9%

Outils d'analyse et de rédaction de contrats

13,8%

Outils de gestion des dossiers clients

11,5%

Outils de prédition de jurisprudence

19,5%

Espaces de travail juridiques

3,4%

Outils de gestion et d'analyse de la propriété intellectuelle

3,4%

Je n'ai pas encore trouvé d'outil d'IA adapté ou spécifiquement conçu pour le secteur juridique

2,3%

## Si vous n'utilisez actuellement aucun outil d'IA, quelles en sont les raisons principales ?

Manque de familiarité ou de connaissances en matière d'IA

45,5%

Absence de formation et de connaissances adéquates.

31,8%

Préoccupations liées à la confidentialité des données et à la sécurité des informations sensibles

50%

Coût élevé de mise en œuvre.

31,8%

Préoccupations éthiques liées à la prise de décision par l'IA.

36,4%

Incertitude sur la responsabilité juridique en cas d'erreur ou de mauvaise utilisation

31,8%

Difficulté d'intégration avec les systèmes et outils existants.

45,5%

Risques de biais ou de manque d'impartialité dans les résultats produits

22,7%

Risque de suppression d'emplois ou d'obsolescence de certains rôles

18,2%

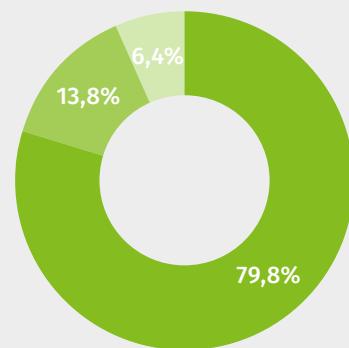
Craindre un impact négatif sur les heures facturables et, par conséquent, sur les revenus

9,1%

Autre

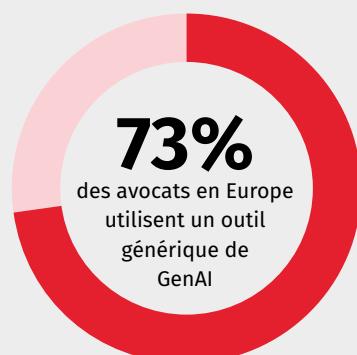
18,2%

Utilisez-vous actuellement des outils d'IA dans votre pratique ?



Oui  
Non  
Nous envisageons de les adopter bientôt

Les schémas d'adoption varient selon la taille des cabinets. Une proportion significative de 67% des avocats solos déclarent ne pas utiliser d'outils d'IA, tandis que 40% des petits cabinets et 22% des grands cabinets les ont déjà adoptés. Parmi ceux qui n'utilisent pas encore ces outils, 57% des répondants des petits cabinets et 43% des praticiens indépendants prévoient de les adopter prochainement. Les avocats spécialisés sont en tête, avec 83% utilisant l'IA contre seulement 17% des généralistes.



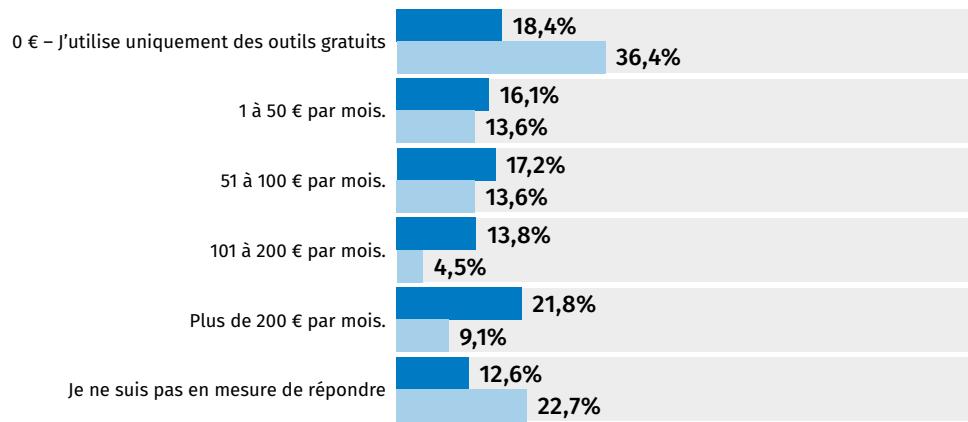
Cependant, des obstacles majeurs subsistent pour les non-utilisateurs. Entre 45% et 50% évoquent un manque de familiarité avec l'IA, des difficultés d'intégration et des préoccupations liées à la confidentialité des données. Cela souligne la nécessité d'une meilleure formation et d'une sécurité renforcée pour instaurer la confiance et favoriser une adoption plus large dans le secteur juridique.



## Tendances d'investissement dans l'IA

Les cabinets d'avocats français affichent des habitudes de dépenses variées concernant les outils d'IA. Si 21,8% dépensent plus de 200 € par utilisateur chaque mois, 18,4% s'appuient sur des solutions gratuites. À l'avenir, 36,4% privilégient les outils gratuits, tandis que 22,7% restent incertains quant aux budgets futurs pour l'IA. Cette variation reflète une approche prudente. Bien que 50% se sentent modérément préparés à l'IA et utilisent ces outils occasionnellement, les préoccupations liées aux coûts persistent. Le mélange d'outils gratuits et payants, associé à l'incertitude budgétaire, souligne la nécessité d'une tarification transparente et d'une valeur claire pour stimuler une adoption plus large de l'IA dans le secteur juridique.

*Combien payez-vous en moyenne par mois et par utilisateur, pour les outils d'IA ?*



■ Combien payez-vous en moyenne par mois et par utilisateur, pour les outils d'IA ?  
■ Combien dépenseriez-vous en moyenne par mois et par utilisateur pour des outils d'IA ?

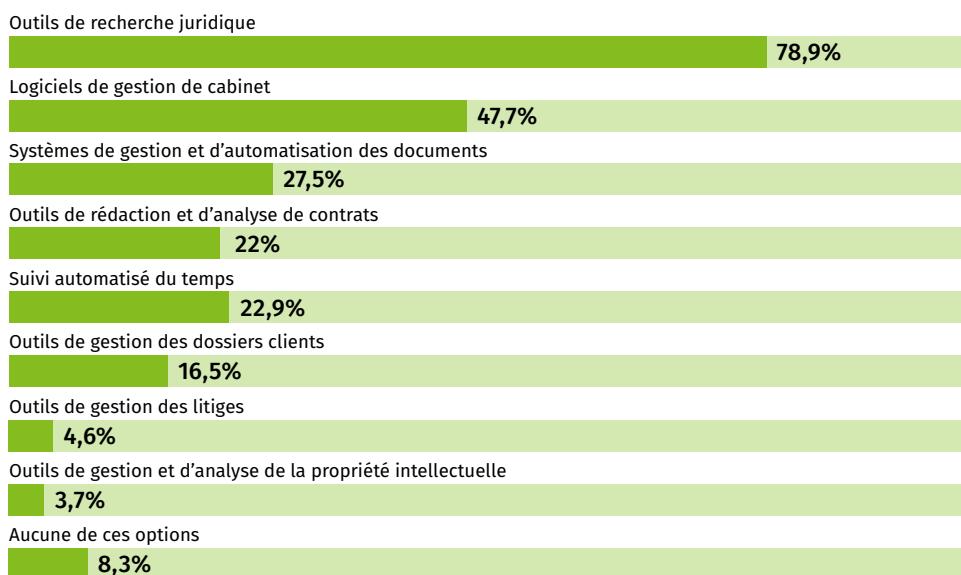
# LegalTech : utilisation, dépenses et défis

Les cabinets d'avocats français adoptent la LegalTech pour améliorer l'efficacité, les outils de recherche juridique (78,9%) et les logiciels de gestion de cabinet (47,7%) étant les solutions les plus courantes. Les avocats spécialisés sont en tête de cette tendance, tandis que 30% des généralistes déclarent ne pas utiliser d'outils LegalTech. Ces outils sont très bien notés pour leur efficacité, 70% des répondants jugeant les outils de recherche juridique efficaces et 56% estimant que les outils de gestion documentaire et de connaissances le sont également.

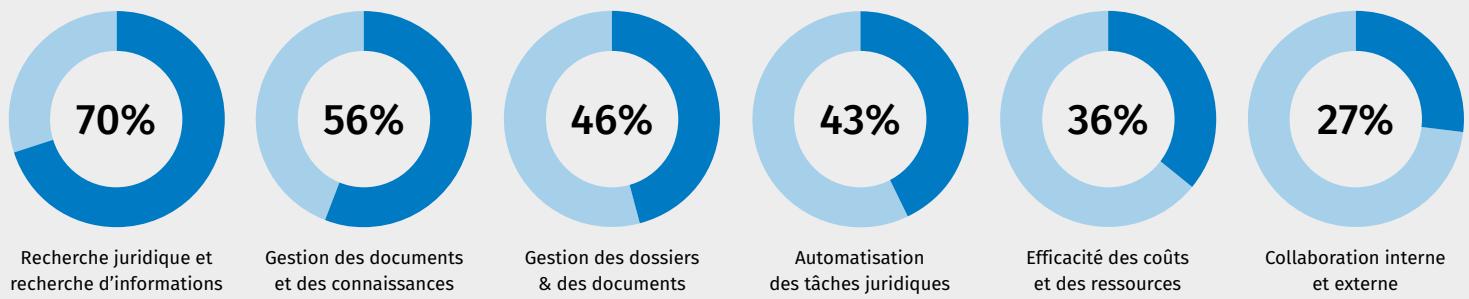
Les stratégies d'investissement sont variées. Si 30,3% des répondants dépensent actuellement 1 000 € ou moins par an pour la LegalTech, 31,2% allouent plus de 5 000 €, ce qui témoigne d'une volonté d'investir dans la technologie.

Cet engagement est confirmé par les 83,3% de répondants qui s'attendent à une augmentation de leur budget LegalTech au cours des trois prochaines années. Cependant, des défis tels que les contraintes budgétaires (37,2%) et le manque de compréhension claire des options (26,3%) persistent, en particulier pour les avocats indépendants, dont plus de la moitié (53%) n'ont actuellement aucun plan d'investissement futur dans la technologie.

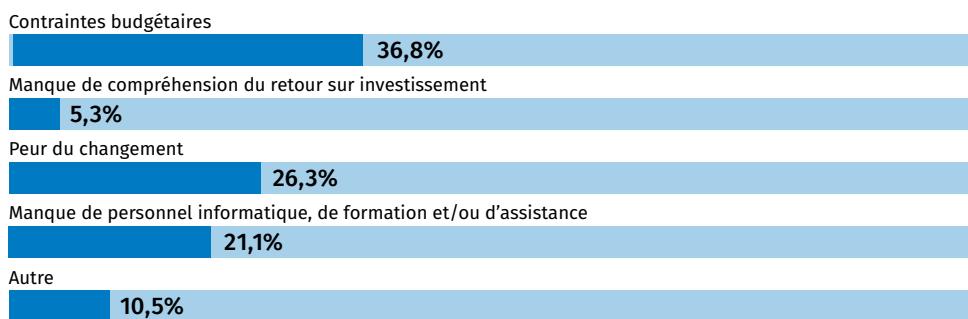
## Quelles technologies utilisez-vous actuellement dans le cadre de votre pratique juridique



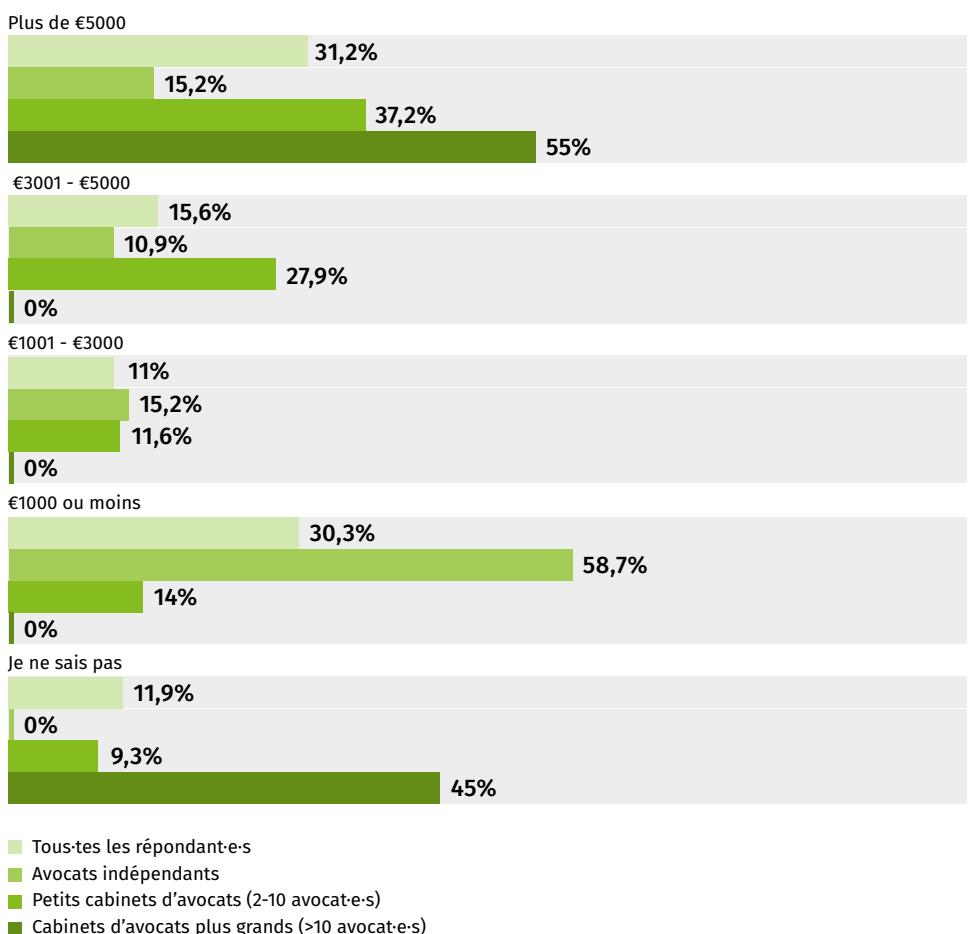
## L'efficacité de la LegalTech en France est principalement liée à :



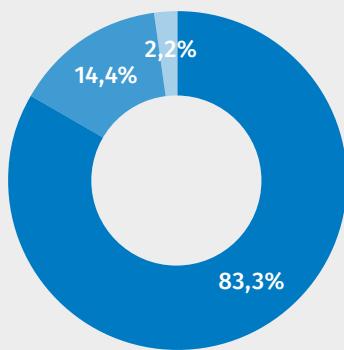
*Si vous ne prévoyez pas d'investir dans des outils technologiques, quelles en sont les raisons ?*



*Combien votre cabinet dépense-t-il en moyenne en technologies juridiques par an ?*



*Comment anticipiez-vous l'évolution des dépenses de votre cabinet en technologies juridiques au cours des trois prochaines années ?*



■ Augmentation  
■ Reste identique  
■ Diminution

# Attirer et fidéliser les clients aujourd'hui

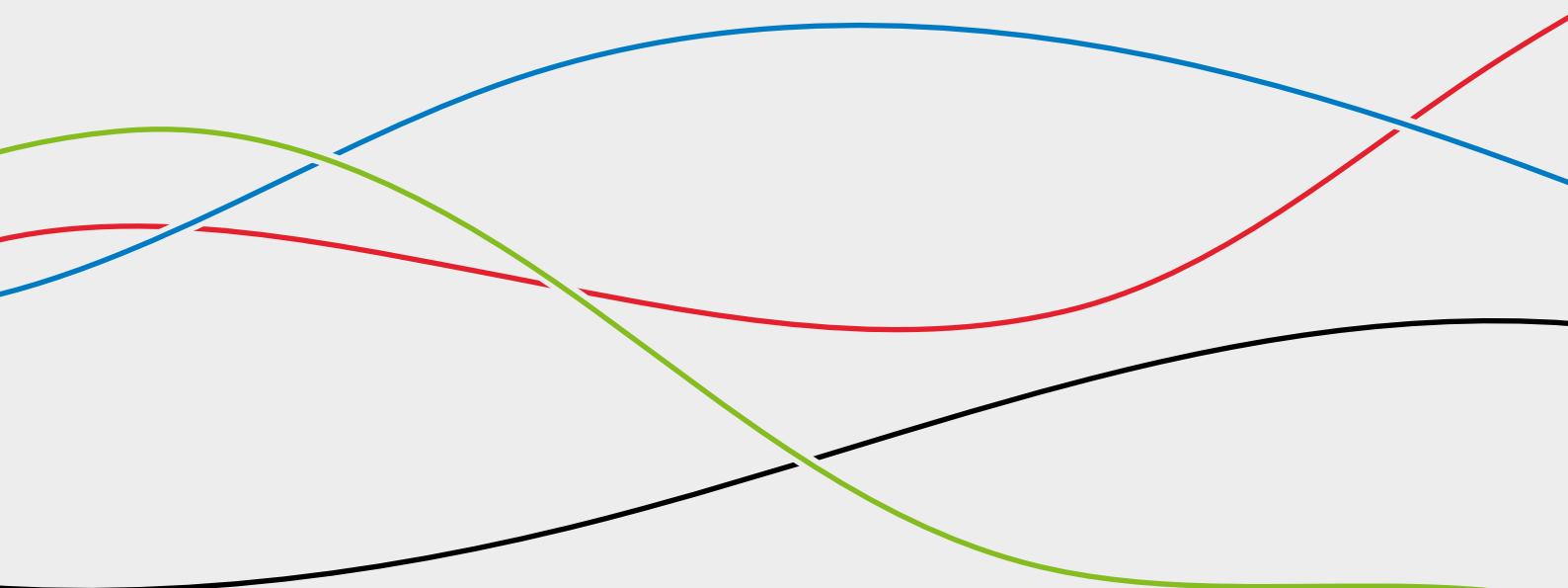
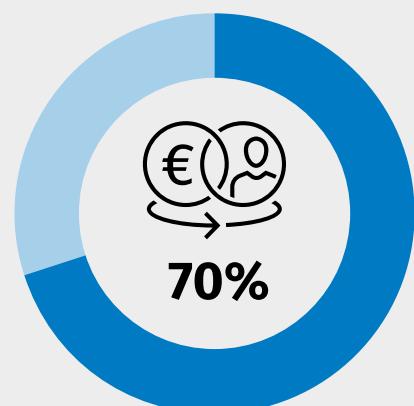
*Les cabinets d'avocats français font face à des défis majeurs pour attirer et fidéliser leurs clients, 88% des répondants identifiant ce point comme une préoccupation clé.*

*L'augmentation de la concurrence et l'évolution des attentes des clients figurent parmi les principaux défis.*

Attirer et fidéliser les clients reste un défi important pour 70% des répondants en Europe, les attentes changeantes des clients et la concurrence accrue étant citées comme les principaux obstacles. Pour renforcer les relations avec les clients, les répondants soulignent l'importance des outils de visioconférence et des investissements technologiques pour soutenir à la fois les opérations du cabinet et le travail des clients. Instaurer la confiance et la transparence, offrir un service client irréprochable et garantir une qualité constante sont considérés comme les stratégies les plus efficaces pour maintenir la fidélité à long terme. De plus, la satisfaction professionnelle est étroitement liée à de meilleurs outils, ressources et à un meilleur équilibre vie professionnelle/vie personnelle, éléments jugés essentiels pour améliorer à la fois l'engagement des clients et la gestion des pratiques juridiques.

La France reflète ces tendances générales tout en introduisant des stratégies distinctes pour la fidélisation des clients, l'élargissement des services et l'amélioration de la satisfaction professionnelle.

## Défis liés à l'attraction et à la fidélisation des clients en Europe





## Les fondations des relations clients à long terme

L'augmentation de la concurrence est le principal défi en matière d'acquisition et de fidélisation des clients pour les cabinets français, citée par 63,5% des répondants. Cela s'ajoute à l'évolution des attentes des clients (58,3%) et aux difficultés de visibilité de la marque (49%), créant un environnement de marché exigeant.

En réponse, les cabinets se concentrent sur la construction de relations solides. 85,3% priviliege la confiance et la transparence pour garantir la fidélité des clients. Viennent ensuite l'engagement envers un service client irréprochable (77,1%) et la garantie d'une qualité constante (58,7%). Ces stratégies montrent un virage clair vers l'excellence du service comme clé pour faire face aux pressions concurrentielles.

*Quels sont les principaux défis à relever aujourd'hui pour attirer et fidéliser les clients ?*

Évolution des attentes des clients

58,3%

Concurrence accrue

63,5%

Baisse de la fidélité des clients

41,7%

Difficulté à maintenir des prix compétitifs

42,7%

Manque de visibilité /communication

49%

Difficulté à se démarquer avec des offres uniques

31,3%

Budget marketing limité

20,8%

Autre

1%

*Quelles stratégies se sont avérées les plus efficaces pour fidéliser vos clients sur le long terme ?*

Établir des relations solides basées sur la confiance et la transparence

85,3%

Fournir un excellent service client

77,1%

Qualité constante des produits/services

58,7%

Communication personnalisée

39,4%

Offrir des prix compétitifs

24,8%

Programmes de fidélité

0,9%

Autre

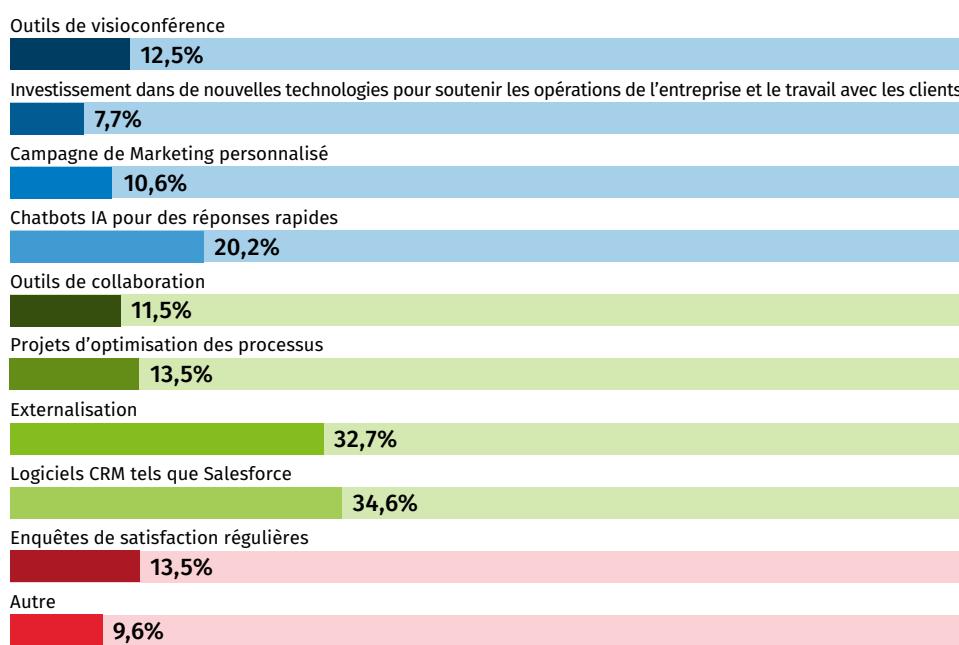
0,9%

# Se démarquer sur un marché concurrentiel

Plus de 61% déclarent que les outils de visioconférence ont été efficaces pour améliorer les relations avec les clients, soulignant la valeur des canaux de communication accessibles.

Au-delà de la technologie, les cabinets élargissent leurs offres de services pour répondre aux besoins évolutifs des clients. Le conseil juridique est la priorité absolue, 51% des cabinets se concentrant sur ce domaine pour fournir des services de conseil stratégique. D'autres domaines de croissance incluent la formation (27%) et le conseil aux entreprises (22%). Cependant, 33% des cabinets n'offrent aucun service supplémentaire.

*Quelles technologies ou stratégies se sont avérées les plus efficaces pour améliorer les relations avec vos clients ?*



**51%**  
des cabinets se concentrent sur le conseil juridique stratégique

**27%**  
sur la formation

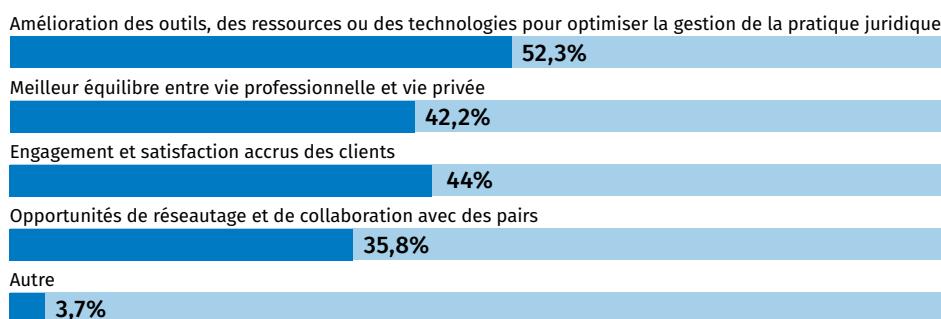
**33%**  
n'offrent aucun service supplémentaire

# Satisfaction professionnelle : équilibre, amélioration des opérations et relations clients

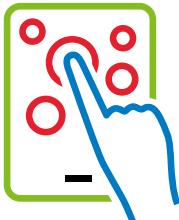
Disposer d'outils et de technologies améliorés est le facteur le plus important, 52,3% des répondants le considérant comme essentiel à leur satisfaction au travail. Cela souligne la nécessité pour les cabinets de s'équiper avec des ressources qui améliorent l'efficacité et la qualité du service.

Au-delà des améliorations opérationnelles, la satisfaction des clients et le bien-être personnel sont significatifs. Une satisfaction accrue des clients est un moteur clé pour 44% des professionnels, tandis qu'un meilleur équilibre vie professionnelle/vie personnelle est crucial pour 42,2%. En outre, les opportunités de réseautage et de collaboration sont appréciées par 35,8%, soulignant l'importance de favoriser une communauté professionnelle solidaire et connectée.

## Qu'est-ce qui pourrait améliorer votre satisfaction professionnelle à l'avenir ?



# Conclusion : Stimuler l'efficacité et l'innovation grâce à la technologie



Partout en Europe, les cabinets d'avocats subissent une pression croissante liée à l'évolution des attentes des clients, à l'intensification de la concurrence et aux changements technologiques rapides. Des outils tels que l'automatisation, les systèmes de gestion des flux de travail et l'IA ne sont plus facultatifs : ils sont essentiels pour améliorer l'efficacité, augmenter les heures facturables et maintenir la rentabilité. La France s'aligne sur ces tendances générales selon les résultats de cette enquête.

Une part importante du temps des avocats reste non facturable, ce qui impacte directement la performance financière. En réponse, les cabinets adoptent la technologie, 62,4% identifiant l'automatisation des tâches administratives comme le moyen le plus efficace de récupérer des heures facturables précieuses et d'améliorer la rentabilité.

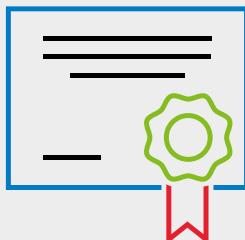
La technologie, en particulier l'IA, émerge comme un levier essentiel. Pas moins de 80% des cabinets français utilisent déjà des outils d'IA, principalement pour la recherche juridique et l'amélioration de l'efficacité. Cette adoption marque un virage stratégique, mais des obstacles subsistent. Les préoccupations liées à la confidentialité des données, le manque de familiarité avec les outils et l'incertitude budgétaire freinent une mise en œuvre plus large, notamment chez les avocats solos. Malgré cela, l'intention d'investir est forte : 83,3% des cabinets prévoient d'augmenter leurs budgets LegalTech au cours des trois prochaines années, ce qui témoigne d'une compréhension claire que l'avancement technologique est crucial pour une croissance à long terme.

Le paysage concurrentiel exige également des cabinets qu'ils se concentrent intensément sur les relations clients. Avec une concurrence accrue (63,5%) et des attentes changeantes (58,3%) citées comme des défis majeurs, les cabinets priviléient judicieusement la confiance, la transparence et l'excellence du service pour favoriser la fidélité. Bien que l'investissement direct dans les technologies orientées client reste modeste, les cabinets élargissent leurs offres de services — principalement le conseil juridique — afin de fournir une valeur plus complète et diversifier leurs sources de revenus.

## Stimuler l'innovation avec les logiciels juridiques Wolters Kluwer

Chez Wolters Kluwer, nous nous engageons à aider les professionnels du droit à relever ces défis et à saisir de nouvelles opportunités. Notre suite de solutions logicielles, dont → **Kleos** et → **LOP**, est conçue pour améliorer l'efficacité, rationaliser les flux de travail et sécuriser vos données, vous permettant de consacrer plus de temps à ce qui compte le plus : vos clients. Grâce à une innovation continue et à notre investissement dans l'IA experte, nous proposons des solutions qui augmentent vos connaissances et vos capacités.

→ [Découvrez nos solutions logicielles](#)



## Wolters Kluwer nommé meilleur fournisseur : **Solution SaaS pour cabinets d'avocats en Europe en 2026**

Kleos a été désigné comme la solution n°1 pour les cabinets d'avocats, reconnue pour sa gestion intuitive des dossiers, son intégration fluide avec Microsoft Office et ses fonctionnalités IA, dans le rapport Vendor Selection Matrix™ 2026 de Research in Action.

→ [Lire le rapport complet pour en savoir plus \(en anglais\)](#)

