



Services ///

Intranet : un outil pour renforcer la structuration des cabinets d'avocats

Circulation de l'information, accès rapide aux bases de données juridiques et à la documentation produite en interne, échanges via des réseaux sociaux dédiés... L'intranet, version privative du site web, constitue souvent un atout pour les cabinets.

Il y a plus de dix ans, les premiers gros cabinets d'avocats appliquaient la technologie d'Internet en interne, faisant muer leurs classiques réseaux locaux d'ordinateurs en de véritables sites web privés. Selon les besoins et les attentes de la firme, l'intranet revêt aujourd'hui des formes diverses et variées : du simple accès à des pages d'information, jusqu'à des fonctions de *groupware* (travail collectif) ou de *workflow* (gestion automatisée de procédures administratives), en passant le téléchargement de documents tels que textes officiels, formulaires, clausiers, actes archivés... Certains cabinets mettent en place des systèmes d'information très complets qui organisent les données présentes sur le réseau par une « gestion électronique des documents » (GED), avec un moteur de recherche, un outil de gestion des versions et d'approbation

des documents, ainsi que des réseaux sociaux (web 2.0) pour une meilleure communication transversale entre collaborateurs.

Pour qui ?

Pour les cabinets de taille modeste non encore convertis, la question peut se poser de l'intérêt d'adopter un tel système. « Ce serait du snobisme d'installer un intranet dans notre cabinet de cinq avocats ! Si j'ai une question à poser à l'un de mes associés, je pousse la porte de son bureau et lui demande directement », témoigne Rémi de Balmann (D, M&D). « L'intranet est utile à un cabinet à partir de trois ou quatre avocats », objecte Paul Mena, responsable communication chez Scribe informatique. « Cet outil n'est pas là pour créer du lien social entre les avocats. Son utilité réside dans l'optimisation des ressources et de la gestion du cabinet : c'est crucial d'avoir un lieu

centralisant toutes les données du cabinet, que ce soit les courriers, les dossiers des clients, les factures etc. La valeur ajoutée, c'est de faciliter le flux de données dans le cabinet pour rendre le suivi des clients plus rapide. L'avocat met la main sur le dossier d'un client en un clic et peut se consacrer à son cœur de métier sans perdre de temps sur les tâches lourdes et répétitives. » « C'est sans doute un facteur de diminution de charge de travail individuel. Mais c'est surtout un confort, notamment pour accéder à la documentation », confirme Christiane Féral-Schuhl, avocate et présidente de l'Association pour le développement de l'informatique juridique.

« Certains outils de gestion des cabinets sont suffisants et répondent très bien aux besoins d'un cabinet multi-sites comme le nôtre, qui compte 16 avocats », souligne Alain Cohen (Juripole).



« Lorsqu'on a oublié un papier dans le bureau de Nîmes alors qu'on est en rendez-vous clientèle à Agde, on le retrouve tout de suite : on a déjà accès à tous les dossiers via cet outil ». « C'est vrai que l'intranet de notre cabinet reprend un certain nombre des fonctions de notre gestionnaire, mais nous avons des besoins spécifiques que le logiciel ne couvrirait pas, comme l'envoi automatisé de newsletters ou le partage d'un fichier clients », explique François-Luc Simon (Simon Associés).

Pour quoi ?

En général, l'intranet est majoritairement utilisé pour consulter la documentation en ligne, qu'elle soit produite par le cabinet (modèles de contrats, de réponses à des appels d'offres, formulaires RH

comme les demandes de congés, autorisations d'absence) ou qu'elle provienne des bases de données juridiques des différents éditeurs du marché. Pour Frédéric Aznar, consultant en communication et marketing des avocats (Axes-sit), sa fonction essentielle est de « garder la mémoire » : « Avec les outils de partage et d'échange traditionnels tels que les mails ou les dossiers partagés sur un serveur, on ne retrouve pas facilement une information vieille de plusieurs mois mais devenue pertinente le jour où on la cherche ».

« L'intranet sert à mutualiser l'information, l'agenda, la documentation mais également à favoriser la communication interne : il

trouve donc sa justification à partir du moment où il n'est plus possible de connaître individuellement chaque personne et devient indispensable notamment dans les grandes structures, en présence d'un nombre important de personnes et/ou de bureaux », relève Christiane Féral-Schuhl. « Les réseaux sociaux communautaires correspondent également à la culture des plus jeunes avocats, ouvrant de nouveaux moyens d'échanges et de partage », et connaissent de fait un certain succès auprès de cette population. « Il faut savoir rester à un niveau d'utilisation raisonné : l'instauration d'un réseau social interne est à réserver aux très gros cabinets ou à ceux qui disposent de plusieurs bureaux disséminés sur tout le territoire ou à l'interna-

ional », confirme Frédéric Aznar. « D'autant que ce genre de fonction nécessite un «back office» : il faut que l'un des associés soit désigné comme rédacteur en chef de l'intranet pour vérifier qu'il n'y ait pas de dérapages ».

A quelles conditions ?

L'instauration d'un intranet demande en effet la mise en place de certains garde-fous : l'accès à l'information doit être sécurisé. Il faut

s'assurer que seules les personnes habilitées peuvent lire et modifier tel ou tel document : tous les collaborateurs et employés du cabinet n'ont pas vocation à accéder librement à l'ensemble de ce qui se trouve sur

le réseau. Les droits d'utilisation diffèrent en fonction du poste et des responsabilités de chacun : lecture seule d'un document ou droit de modification. Il est également conseillé de contrôler qui a consulté quoi. « Même s'il s'agit d'un réseau fermé, on ne peut exclure le risque de divulgation ou d'information transmise à une personne extérieure. La meilleure protection consiste à sensibiliser, via une charte de bonne conduite, les avocats, les stagiaires et le personnel administratif », recommande Christiane Féral-Schuhl.

« Pour être utile, l'intranet doit réellement apporter une plus-value au quotidien : si l'outil est trop compliqué à utiliser, ça ne marchera pas : l'avocat n'a pas le temps de suivre une formation pour cela ! », remar-

**Le problème,
c'est qu'il faut
tout
numériser
pour que l'outil
soit vraiment
efficace**

Combien ça coûte ?

« La réalisation d'un intranet, comme d'un site web, peut avoir un coût très variable, qui peut représenter plusieurs dizaines de milliers d'euros en fonction du nombre de fonctionnalités et de la richesse du contenu », explique Christiane Féral-Schuhl. « Il faut mettre en perspective le coût de l'investissement lié d'une part à la mise en



place de l'intranet, d'autre part aux mises à jour du contenu de l'intranet, avec le gain effectif ». Il est donc important de bien définir au départ ses besoins et d'établir un cahier des charges. Les professionnels du secteur proposent des solutions intranet à partir de 5000 € pour un cabinet d'une dizaine d'avocats. Mais il n'est pas toujours nécessaire de dépenser une fortune : le cabinet Bignon Lebray & Associés a ainsi minimisé les coûts en 2002 lors de la création de son intranet grâce à l'utilisation de logiciels libres gratuits ! Des économies à tous les niveaux : « Avec un logiciel du marché, le cabinet aurait dû acquérir une licence administrateur, 10 licences rédacteurs et 200 licences utilisateurs ! », témoigne Carole Guelfucci, à l'époque responsable documentation du cabinet.



que Paul Mena. Frédéric Aznar considère que l'interface doit être très intuitive et ergonomique pour pouvoir être utilisée par tous : en résumé, elle « doit ressembler à Facebook ! »

« Le problème, c'est qu'il faut tout numériser pour que l'outil soit vraiment efficace », constate Alain Cohen. « La portée de l'intranet sera limitée si toutes les pièces d'un dossier ne sont pas rentrées. Celles qui sont envoyées sont systématiquement numérisées, mais celle que l'on reçoit ne sont pas toujours scan-

nées. Il faut pourtant s'efforcer de le faire car c'est un gain considérable par la suite. » Une pratique qui devrait s'automatiser et se répandre dans tous les cabinets avec la mise en place du Réseau Privé Virtuel Avocats (RPVA) qui instaure la généralisation de la numérisation des procédures et des échanges par voie électronique dans l'ensemble des juridictions françaises. •

Laure Guiserix

Autant d'utilisations que de cabinets !

Chez Gide Loyrette Nouel (24 bureaux dans 19 pays regroupant 700 avocats et juristes), l'intranet - mis en place depuis plus de 10 ans - est essentiellement un outil de communication interne. « Il a une véritable optique opérationnelle », selon la direction communication et marketing du Cabinet. « C'est un outil bilingue anglais/français dont l'objet est de faciliter l'accès immédiat à l'ensemble des informations qui concernent les avocats telles la formation, l'agenda des événements, l'annuaire, les articles et CP sur le cabinet et ses avocats, l'ensemble des supports COM/MKT (brochures, présentations etc.). Il met également à disposition des informations pratiques (RH ou les règles d'utilisation informatique). Son objectif est clairement d'apporter une meilleure connaissance du cabinet à l'ensemble des avocats et personnels, quelles que soient leur fonction et leur localisation géographique. Il crée ainsi un lien d'appartenance à la même firme ».

Chez Simon Associés (35 avocats implantés à Paris, Lyon, Nantes et Montpellier), la mise en place de l'intranet est assez récente. « L'intranet est aujourd'hui un peu surdimensionné par rapport à notre utilisation mais le cabinet étant en croissance, notamment en région, il pourra répondre rapidement à nos besoins », commente François-Luc Simon, avocat associé. L'outil regroupe actuellement les bases de données des éditeurs juridiques et des principaux outils de production ou de gestion, un annuaire du cabinet, une application de connaissance des clients, une interface d'échange de documents avec le client et un forum de discussion. Des évolutions sont d'ores et déjà prévues : « Nous envisageons d'y intégrer une base de données de tous les contentieux du cabinet pour que l'ensemble de nos avocats puissent y avoir accès. Nous travaillons également sur une documentation de formation et de knowledge, une sorte de « bible » du cabinet qui précise notamment les procédures à suivre par l'ensemble des collaborateurs - pour tenir son temps, facturer, rédiger ses conclusions, travailler avec le client - afin qu'il y ait une complète homogénéité au sein du cabinet ».

« **L'intranet nous a permis de gagner en vitesse de diffusion et de mise à jour de l'information** »,



Jean-Marc Jaumouillé, directeur des techniques professionnelles chez Fiducial (firme de services pluridisciplinaires aux entreprises, 600 agences et 6400 collaborateurs en Europe) :

« L'instauration de l'intranet Fiducial en 2006 a consisté en une modernisation de pratiques déjà existantes : les notes de procédures ou la documentation technique et commerciale circulaient déjà entre les collaborateurs, mais l'intranet nous a permis de gagner en vitesse de diffusion et de mise à jour de l'information. Il s'agit plus d'une innovation de méthode que de contenu.

Pour sa mise en place, nous avons dû faire face à plusieurs contraintes car Fiducial regroupe de multiples métiers (commissaires aux comptes, avocats, experts comptables, conseillers financiers, services fonctionnels...) Il fallait que cet intranet fonctionne pour tous, sans avoir à modifier le schéma organisationnel. La difficulté a été d'instaurer une grille de lecture à plusieurs niveaux : la diffusion de l'information devait être hiérarchisée car tout le monde ne pouvait pas avoir accès à tout (procédures, *work flow*). Il fallait donc pourvoir avoir une personnalisation de l'intranet en fonction des individus, mais avec plus de 6000 personnes, il était impossible de réaliser des profils individuels ! Nous avons donc opté pour des profils types en identifiant les besoins de chaque branche.

L'utilisation de l'outil est en progression régulière depuis sa mise en place, notamment pour la recherche de documentation : on ne bascule pas facilement du papier au numérique ! Tout n'est pas lu avec la même assiduité. Par ailleurs, dès le démarrage, nous avons veillé à ne pas multiplier les bases d'informations, et surtout à ne pas nous substituer aux éditeurs de bases documentaires. En effet, l'inverse n'aurait pas forcément été utile et aurait même pu se révéler dangereux : plus vous mettez d'informations, plus vous devez veiller à leur mise à jour ! C'est pourquoi toute information produite par les contributeurs internes rentre sur l'intranet avec un délai de péremption de 3 mois à 2 ans. Passé ce délai, son rédacteur reçoit un message qui l'invite soit à l'actualiser, soit à la supprimer. »