

think

● institut



ETUDE DE MARCHE

"PME & Avocats"

AG novembre 2015

#1 

PHASE PREPARATOIRE QUALITATIVE :

- o Groupe de **10** dirigeants de PME

#2 

PHASE QUANTITATIVE :

- o Echantillon de **606** PME de **20 à 250** salariés
représentatif (*hors public, associations, agriculture, services aux particuliers, finance et professions libérales*)
- o *Raisonné et redressé selon la méthode des quotas, réalisé par téléphone sous système CATI du 26 juin au 21 juillet 2015*

#3 

PHASE QUALITATIVE D'APPROFONDISSEMENT :

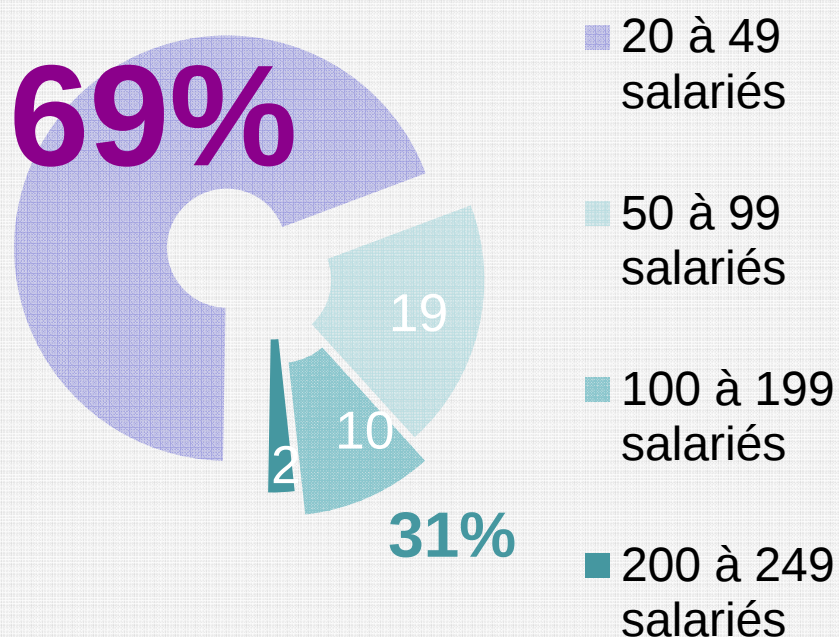
- o Entretiens individuels de **16** dirigeants + **6** avocats

Le profil des PME

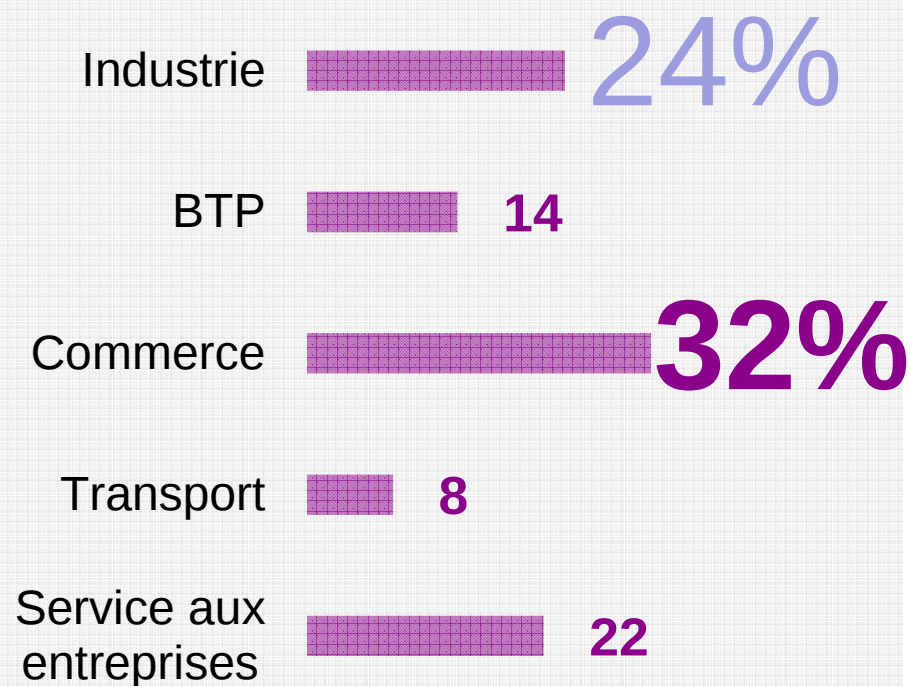
Commerce et Industrie

2/3 des PME ont moins de 50 salariés sont les premiers secteurs

Taille salariale



Secteurs



Le profil des PME

*2/3 des PME en province
1/3 à l'international*

Régions

77% des PME sont en province

*Des PME plutôt anciennes
avec en moyenne 4 structures*

Ancienneté

28 ans
en moyenne

43

41

16

Moins de 20 ans

De 21 à 40 ans

Plus de 40 ans

Activité à l'international

33% ont une activité à l'étranger
+ Industrie/ Transport
+ PME > 200 sal

Nombre d'entités

4,1 le nb moyen de structures juridiques

An aerial photograph of a public square, likely in Paris, showing many people sitting on the pavement. The square is paved with light-colored stones and has several trees and large white cylindrical structures in the background. The overall scene is a busy public space.

think

● institut

RESULTATS

1. Etat du marché
2. Relations avec les avocats
3. Image, opinions, attitudes
4. Développements

#PROBLEMATIQUES JURIDIQUES 1/2

Q1. Dites-nous si votre entreprise est confrontée aux problématiques/ questions juridiques suivantes ? (Base totale)

■ Oui occasionnellement

■ Oui souvent

% TOTAL Oui

Sociales : contrats de travail

(licenciement, audit des règles et réglementations, hygiène, pénibilité)



1^{er}

Administratives : URSSAF, Sécurité Sociale

(aides, subvention)



2^{ème}

Commerciales : contrats Conditions Générales de Vente, (clients/fournisseurs, consommation, concurrence)



Légales de vie de l'entreprise : AG, approbation des comptes



D'optimisation fiscale, impositions, contrôles fiscaux



Les
problématiques
sociales
et administratives
sont les plus
fréquentes

#PROBLEMATIQUES JURIDIQUES 2/2

Q1. Dites-nous si votre entreprise est confrontée aux problématiques/ questions juridiques suivantes ? (Base totale)

■ Oui occasionnellement

■ Oui souvent

% TOTAL Oui

Fusions, acquisitions (*reprises, redressement, statuts juridiques, baux, immobilier, fonds de commerce, nouveaux projets stratégiques, investissements, levées de fonds*)

24

4

28

Patrimoniales, cessions de parts ou transmission

24

4

28

De protection : propriété industrielle/intellectuelle (*marques, brevets, R&D, droits d'auteur, internet*)

18

4

22

Les problématiques publiques et à l'international sont les moins fréquentes

Avec des entreprises **publiques** (*appels d'offres, marchés publics, partenariats*)

15

3

18

9^{ème}

De développement à **l'international**

11

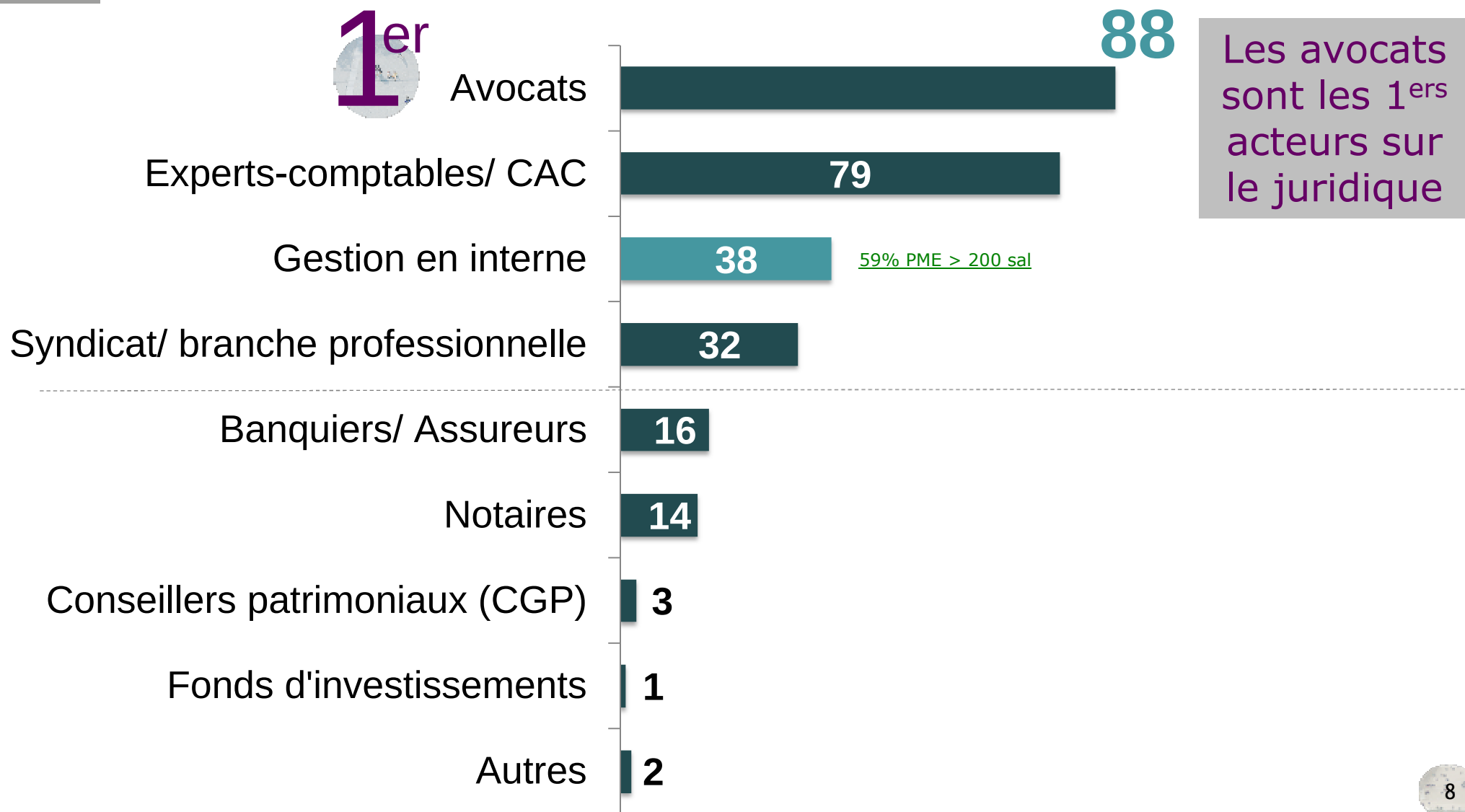
3

14

10^{ème}

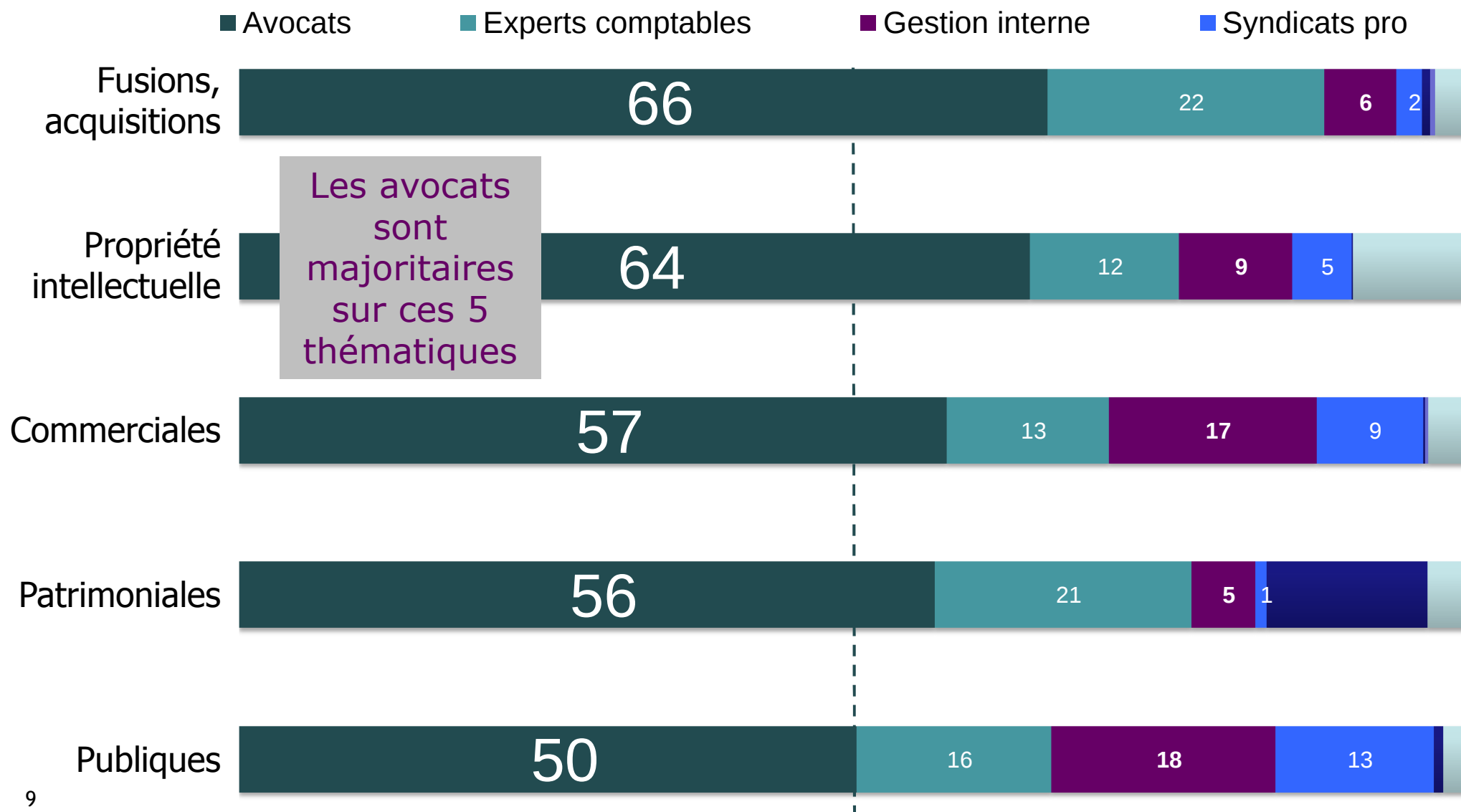
#ACTEURS JURIDIQUES

Q3. Sur vos problématiques, parmi les suivants, quels sont TOUS les interlocuteurs que vous utilisez pour les questions juridiques ? (réponses multiples possibles)



#ACTEURS PAR PRESTATIONS 1/2

Q3a. Parmi vos interlocuteurs dites nous quel est votre interlocuteur principal pour chacune de vos problématiques juridiques ? (Base répondants ayant des problématiques) (réponse unique)



#ACTEURS PAR PRESTATIONS 2/2

Q3a. Parmi vos interlocuteurs dites nous quel est votre interlocuteur principal pour chacune de vos problématiques juridiques ? (Base répondants ayant des problématiques) (réponse unique)

■ Avocats

■ Experts comptables

■ Gestion interne

■ Syndicats pro

Internationales



Sociales

Légales de vie
de l'entreprise

Administratives



Fiscales



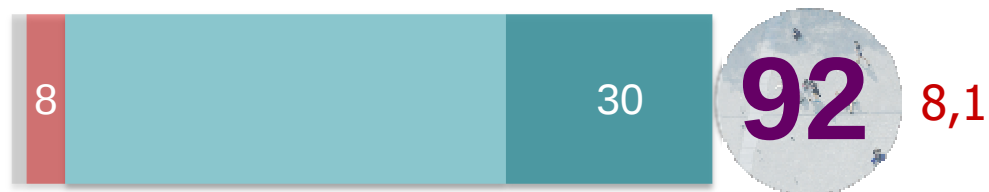
Les **experts-comptables** sont plus présents sur les problématiques : corporate, administratives et fiscales

#APPRECIATION DES ACTEURS

Q4. Pouvez-vous donner une note d'appréciation globale de 0 à 10 sur vos différents prestataires sur l'ensemble des prestations juridiques fournies, uniquement sur les aspects juridiques de leurs prestations ? (Base Répondants utilisant les acteurs)

■ % Notes de 0 à 6 ■ % NSP ■ % Notes de 7 à 8 ■ % Notes de 9 à 10 % TOTAL de 7 à 10 Moyennes

Avocats

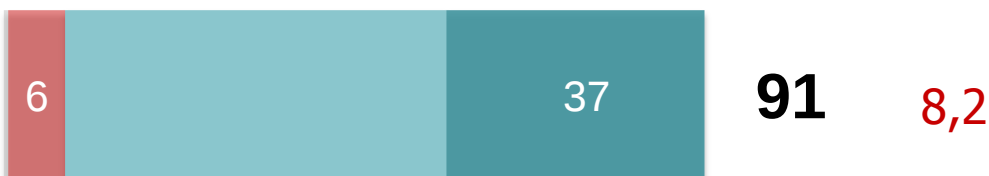


Les avocats
sont très
bien évalués
:
92% de
satisfaction

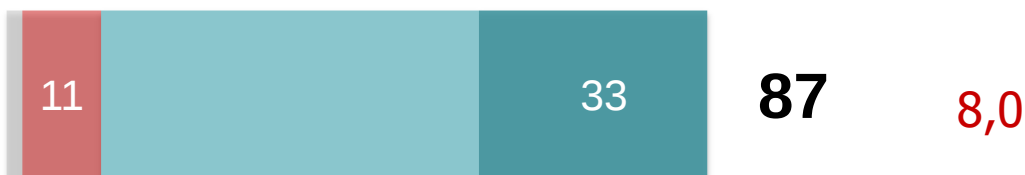
Syndicats pros



Experts comptables



Gestion interne



#SATISFACTION/ RECOURS PAR PRESTATION

RECOURS
AUX AVOCATS

Sociales ●

Commerciales

Les problématiques
commerciales,
sont fréquentes
et jugées en retrait

PRESTATIONS
FREQUENTES
&
SATISFAISANTESFusions,
acquisitionsLégales de vie
de l'entreprise

Patrimoniales

Administratives

Propriété intellectuelle

Fiscales

7,5 7,6 7,7 7,8 7,9 8 8,1 8,2 8,3

SATISFACTION

PRESTATIONS
RARES &
INSATISFAITES

● Publiques

● Internationales

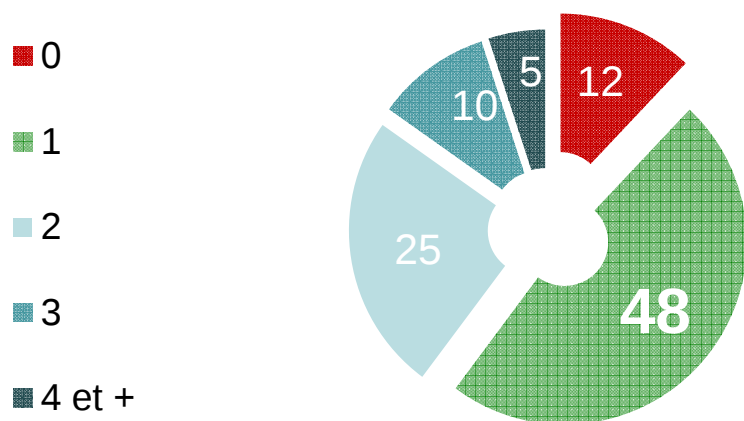
#NB DE CABINETS D'AVOCATS

Q6. Avec combien de cabinets d'avocats ?? (Base ensemble)

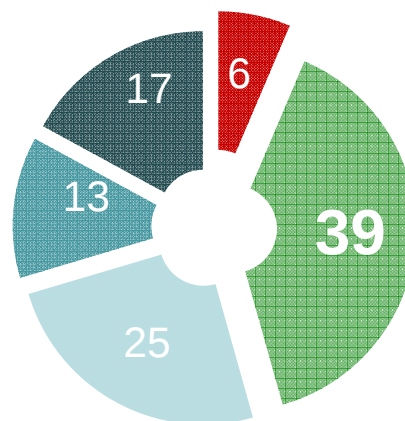
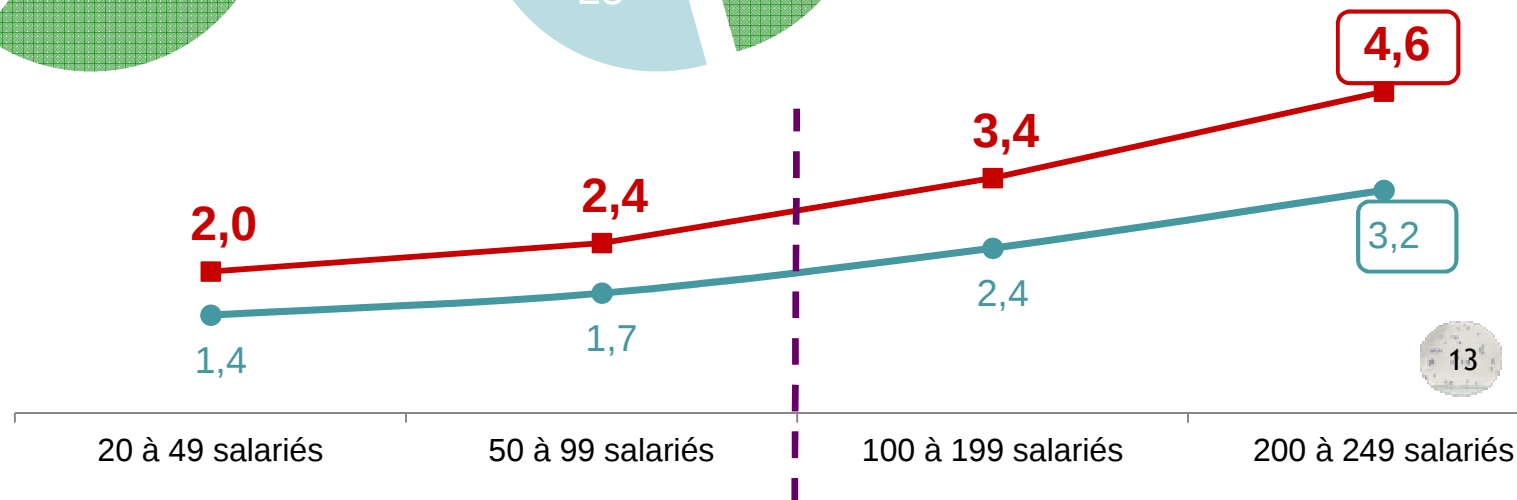
... travaillez-vous
actuellement régulièrement ?

Moyenne

1.6

au cours des
5 dernières années

2.3

Les PME
travaillent en
moyenne avec
1-2 cabinets
d'avocatsLes grandes
PME avec
3-5 cabinets

#BUDGETS ANNUELS MOYENS

Q7. Quel budget total consacrez-vous à vos expertises juridiques en moyenne sur une année « normale » hors contentieux exceptionnels ?

Budget annuel
auprès de vos avocats ?

10K€

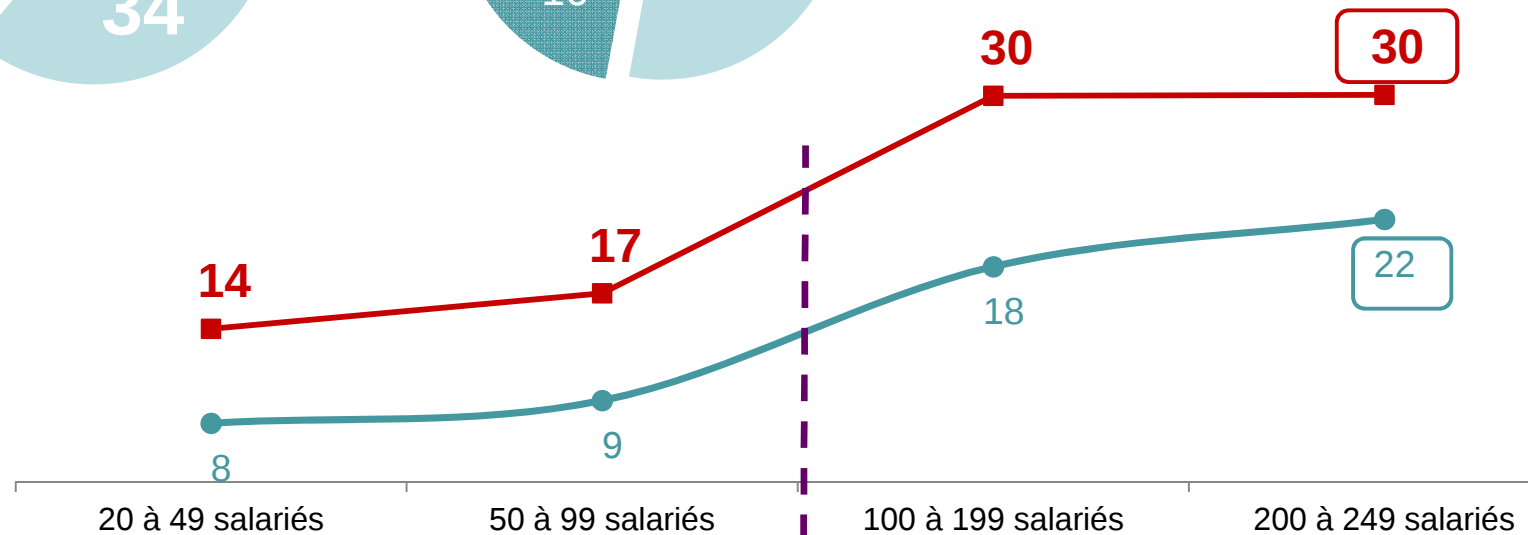
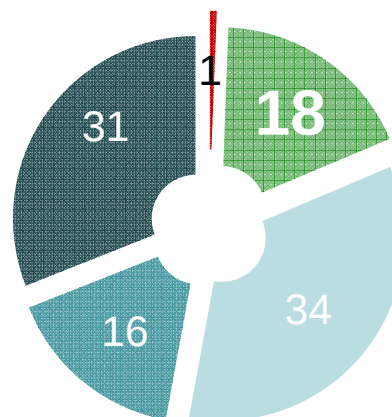
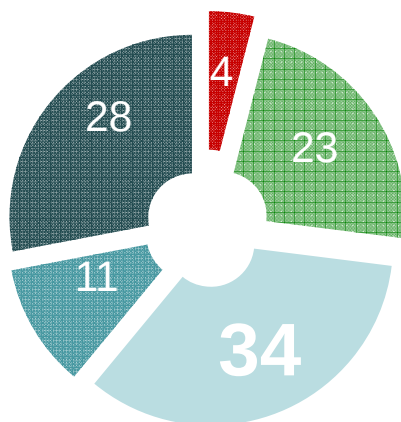
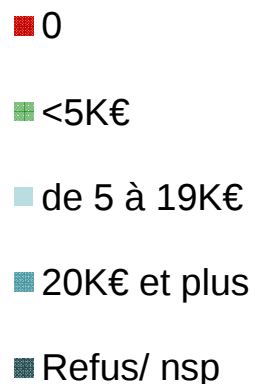
budget maximum
au cours des 5 dernières années

17K€

Les PME
dépensent
entre **10 et 17K€**

Les grandes PME
Entre **20 et 30K€**

Moyenne



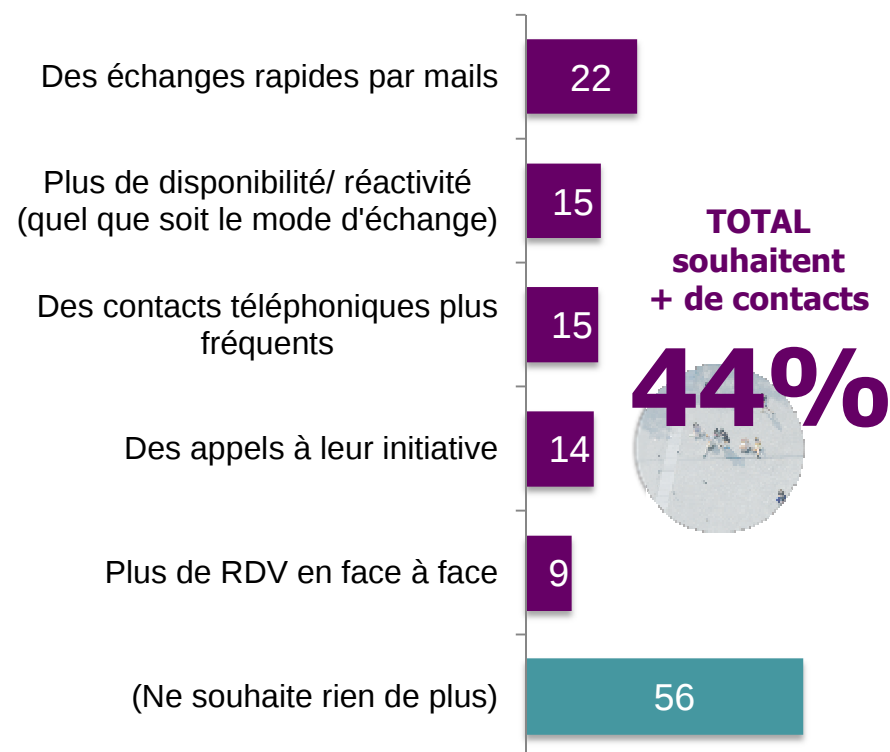
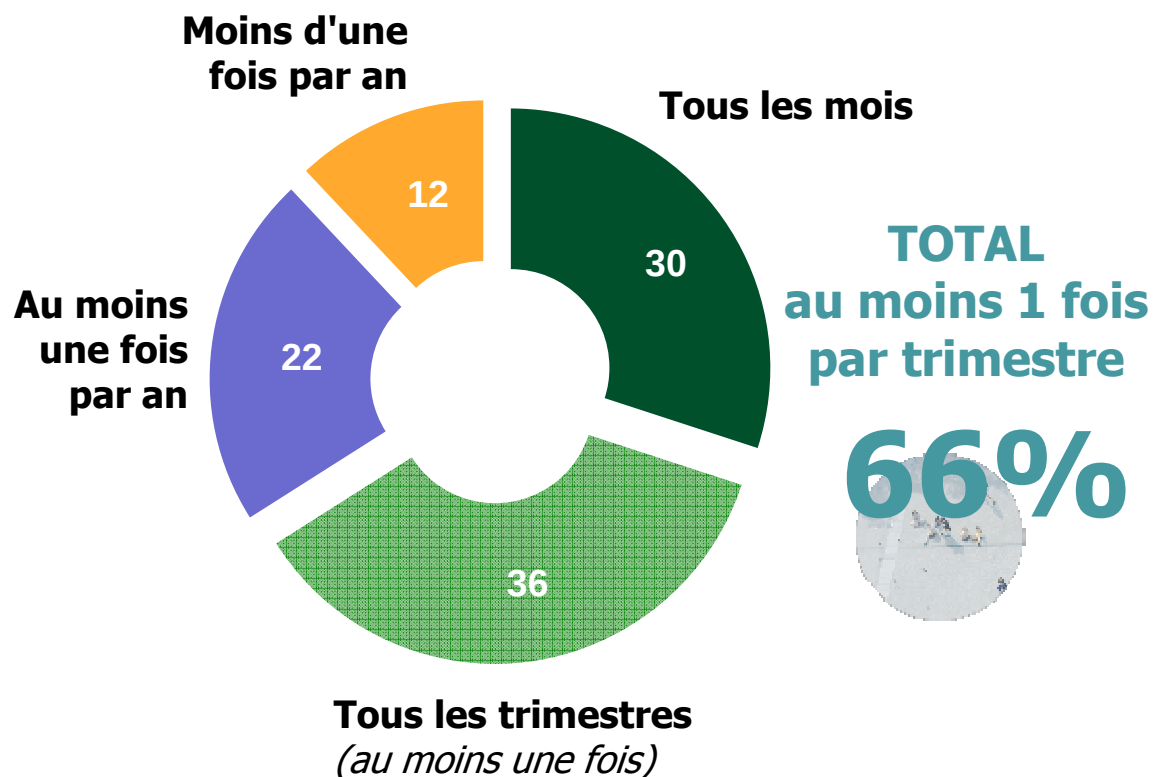
#CONTACTS AVEC LES AVOCATS

Q9. A quelle fréquence vous ou vos salariés avez des contacts avec eux (téléphone, email, RDV) ?

Q10. Et souhaiteriez-vous avec vos avocats ?
(plusieurs réponses possibles)

Des contacts "occasionnels"

... et des attentes de plus de fréquence



An aerial photograph of a public square, likely in Paris, showing many people sitting on the pavement. The square is paved with light-colored stones and has several trees and large white cylindrical structures in the background. The overall scene is a busy public space.

think

● institut

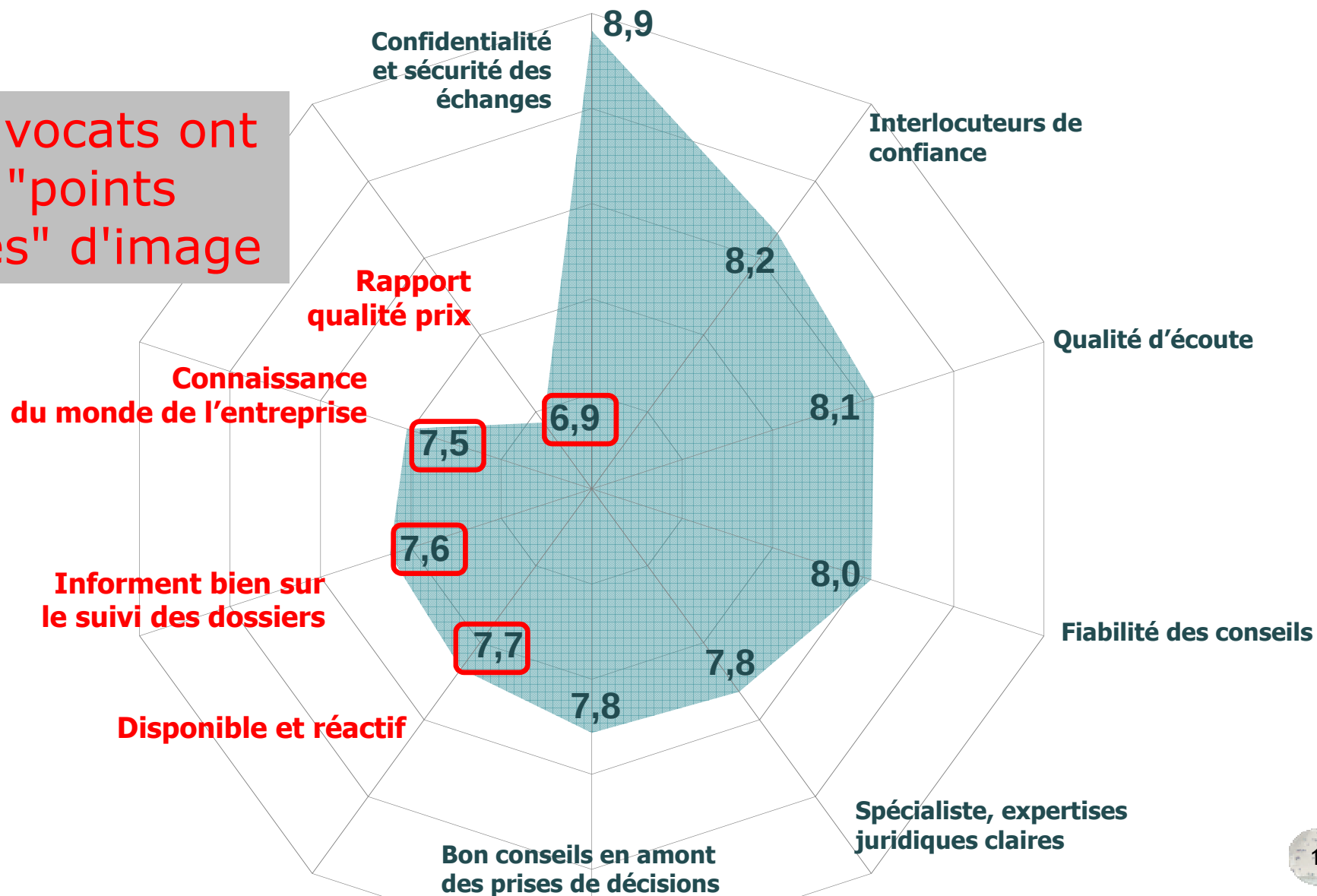
RESULTATS

1. Etat du marché
2. Relations avec les avocats
3. Image, opinions, attitudes
4. Développements

#IMAGE AVOCATS VS EXPERTS COMPTABLES

Q13. Pouvez-vous pour chacun de vos prestataires, donner une note de 0 à 10 sur les traits d'image que je vais vous citer, uniquement sur vos prestations, sur vos problématiques juridiques ?

Les avocats ont
4 "points
faibles" d'image



#QUALITES/ DEFAUTS DES AVOCATS

Q14/15. Pour les avocats dites-nous quelles sont selon vous ... ? (Réponses multiples)

... leurs principales qualités ?Pros ...
mais chers... leurs principaux défauts ?

#OPINIONS & ATTITUDES 1/2

Q16. Pouvez-vous donner une note d'accord de 0 à 10 sur les affirmations suivantes ?

 % Notes de 0 à 6  % NSP  % Notes de 7 à 8  % Notes de 9 à 10 % TOTAL de 7 à 10

Je privilégie une **relation durable**
pour que l'avocat connaisse bien mon entreprise



La **législation** pour ma PME ou mon secteur devient
particulièrement **compliquée**



L'avocat est le **dernier recours** sur les sujets majeurs
quand on n'a pas les compétences internes



Des
relations
de long
terme ...
mais en
curatif

Je préfère toujours faire des **compromis** plutôt qu'avoir un
contentieux long et incertain



Je n'hésite pas à **payer le prix** pour être parfaitement
accompagné



J'ai besoin de **plus de conseils** et que mes avocats **s'engagent**
et prennent plus position pour m'accompagner



#OPINIONS & ATTITUDES 2/2

Q16. Pouvez-vous donner une note d'accord de 0 à 10 sur les affirmations suivantes ?

 % Notes de 0 à 6  % NSP  % Notes de 7 à 8  % Notes de 9 à 10 % TOTAL de 7 à 10

Je privilégie les « **petits** » cabinets ou « de taille moyenne » pour leur **souplesse** et leur relationnel



... plutôt
des petits
cabinets

Les avocats sont en **position de force**
une fois qu'un dossier/ contentieux est engagé



Je privilégie les cabinets **structurés** ou **réputés**
pour leurs méthodes ou leur pouvoir d'influence



La **facturation** des avocats est totalement
incompréhensible
/ devrait être mieux cadrée



... des
incompré-
hensions
factures,
vie des PME

Les avocats ne tiennent pas assez compte des **contraintes**
de leurs clients/ des **dirigeants**



Je sélectionne l'offre la **moins chère**,
les avocats se valent tous

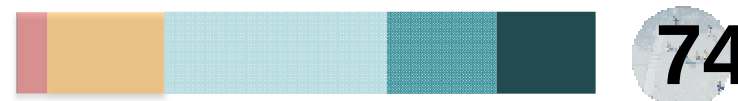


#TESTS DE DEVELOPPEMENTS

Q20. Dans le cadre d'une évolution de l'offre de services des avocats, quelles sont parmi les propositions suivantes, celles que vous utilisez ou auxquelles vous pourriez souscrire ?

■ NON probablement pas ■ NON certainement pas ■ (NSP) ■ OUI probablement ■ OUI certainement ■ Utilise déjà **TOTAL Oui + utilise**

Des **devis très précis** et détaillés

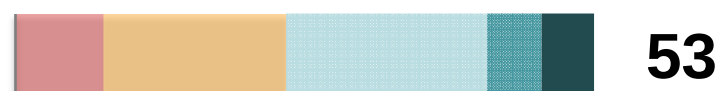


Pour le judiciaire, des forfaits plafonnés avec

« **succes fees** »



Des **forfaits** en fonction de la taille de l'entreprise



Une formule « All inclusive »

avec **forfait fixe** à l'année



Pour des innovations prix

La mise à disposition d'avocats, ponctuellement dans votre entreprise



Une aide juridique **en ligne** : application web



Une hotline **téléphonique** avec abonnement pour des réponses sous 24 H

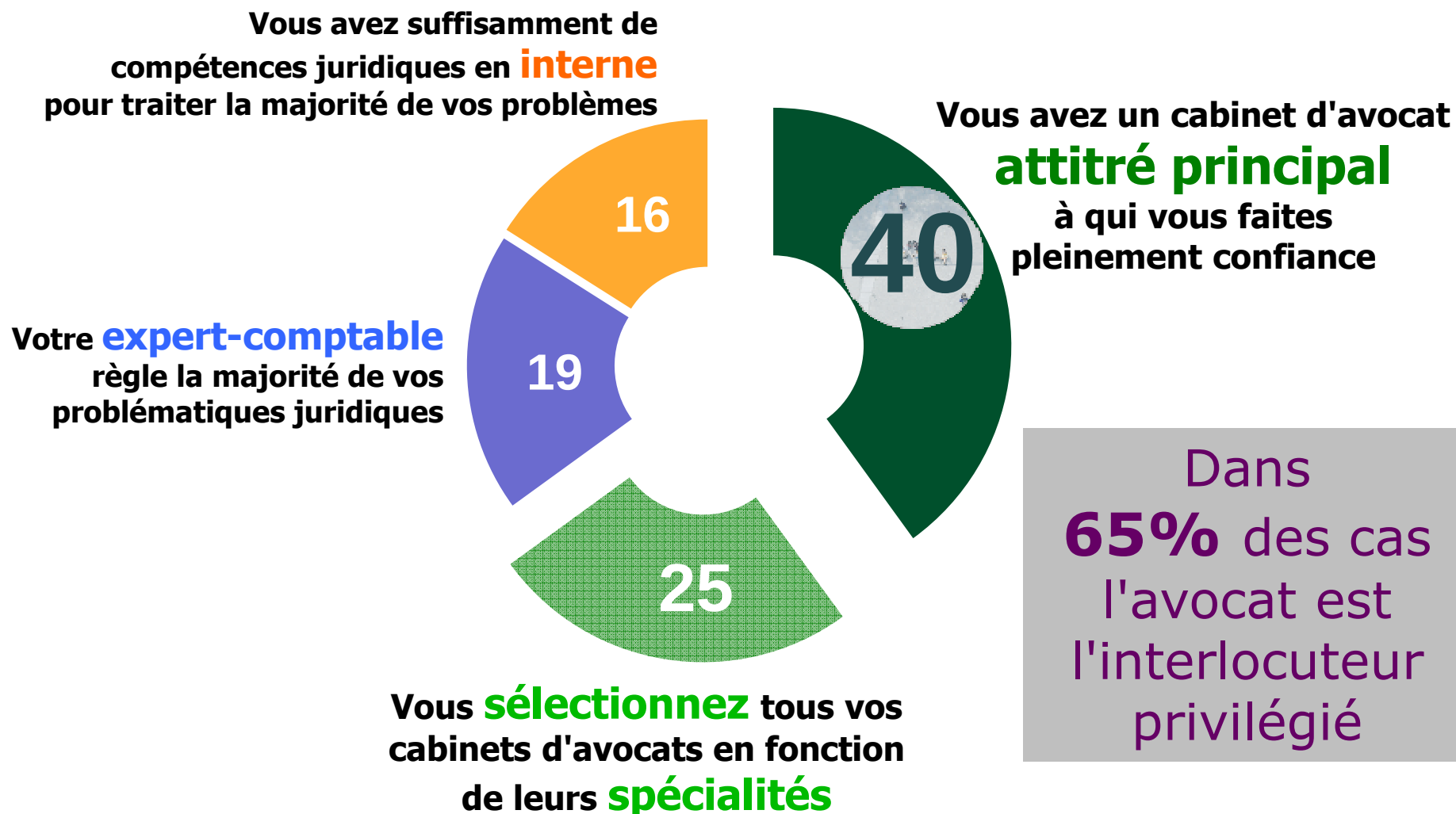


Des **packs spécialisés** : Fusion, financement, commerce, administratif, social, audit, export



#TYPES DE RELATIONS

Q17. Je vais vous citer 4 phrases sur la nature de la relation que vous entretenez avec vos prestataires sur des problématiques juridiques vous me direz de laquelle vous vous sentez le plus proche ?



"Les proches"

CONFIANCE

"Les fonctionnels"

Prêts à payer PRIX

32%

4 grands types de relations

PETITS
cabinets

Relation très personnalisée,
avec des petits cabinets attirés,
des contacts fréquents,
et sont ouverts aux innovations

Relation client-fournisseur,
grandes PME qui choisissent
des cabinets structurés,
peu ouverts aux innovations,
faible sensibilité au prix,
tendance à internaliser

GRANDS
Cabinets

Relation de méfiance,
focalisée sur les prix et la facturation,
PME de province et moins tertiaires,
Privilégient les petits cabinets,
attendent plus de disponibilité,
ouvert à des innovations

Relation critique,
Image sur-prometteuse voire "cynique",
ont le moins de contacts,
privilégient les cabinets "moyens",
se reposent plus sur leurs experts comptables,
n'utilisent les avocats que sur des contentieux

"Les sceptiques"

22%

Sensibilité PRIX

MEFIANCE

16%

"Les défiants"

think

● institut



#RECOMMENDATIONS



RECOMMANDATIONS 1 / 4

ADOPTER UNE POSTURE CONSEIL & ENTREPRENEURIALE :

- o Affirmer votre rôle de **conseillers** accompagnateurs du **développement** de l'entreprise,

car les dirigeants de PME attendent de véritables conseillers qui les aident à hiérarchiser les risques pour faire leurs choix

- o avoir une approche très **business** / forte culture **PME**,

car les dirigeants veulent des "avocats - chefs d'entreprise" qui partagent leurs problématiques

- o mettant en valeur le rapport **performance/ prix.**

car cette posture va dans la logique "business" des dirigeants privilégiant pragmatisme et ROI

RECOMMANDATIONS 2/4

TRAVAILLER LE RELATIONNEL :

- o Disponibilité, **réactivité**, pédagogie, **engagement**,
car dans la culture d'entreprise du monde actuel, la réactivité est la base,
- o multiplier les **contacts** et la proximité,
- o et aller davantage **"dans" les PME**,
d'autant plus que la fidélité est actuellement la norme,
- o offrir toute la **palette des tarifications** de façon transparente & pédagogique,
*car le montant des honoraires est un faux sujet, "le sujet : c'est la clarté et l'explication des tarifications",
et ils attendent qu'on leur offre plusieurs choix : des forfaits, des honoraires de résultats (success fees) et des "packs"*
- o proposer la **prévention** et privilégier les **compromis**.
car les dirigeants sont capables de comprendre les avantages à faire du préventif et non pas que du curatif!

RECOMMANDATIONS 3/4

SEGMENTER & DIGITALISER :

o **Personnaliser** les approches : selon les types d'attitudes, les types de prestations, ou les types de PME,

car les PME ont des attentes différentes selon la taille, selon les secteurs et selon les moments de vie de l'entreprise

o mettre en place des actions de **développement** commercial,

car le réseautage ne suffit plus dès lors que la mise en concurrence est de plus en plus courante (dans les grandes PME), et l'expert-comptable est très présent sur le juridique (dans les petites structures)

o développer des outils **numériques** pour gagner en compétitivité.

- o *les aides juridiques en ligne : "non"*
- o *une market place CNB : "nécessaire"*
- o *des applications digitales : "indispensables"*
- o *des plateformes collaboratives : "urgentes"*

RECOMMANDATIONS 4/4

FAÇONNER L'IMAGE DE L'AVOCAT :

- o Développer les **outils digitaux** et le faire savoir !

car les avocats doivent absolument en parallèle, travailler sur l'image digitale de la profession

- o renforcer la singularité "PME" / **"avocats d'entreprise"**,

car les avocats d'affaires doivent se distinguer de l'image globale de la profession

- o faire reconnaître les actions de **lobbying** du CNB.

car les dirigeants de PME doivent comprendre que leurs "avocats d'entreprise" sont à leur côté !