

## **La traduction du droit à l'ère de l'innovation technologique : analyse sociotechnique de quatre projets LegalTechs belges**

**Auteur :** Massaro, Monia

**Promoteur(s) :** Dubois, Christophe

**Faculté :** Faculté des Sciences Sociales

**Diplôme :** Master en gestion des ressources humaines, à finalité spécialisée en "politique et management RH"

**Année académique :** 2020-2021

**URI/URL :** <http://hdl.handle.net/2268.2/13145>

---

### *Avertissement à l'attention des usagers :*

*Tous les documents placés en accès ouvert sur le site le site MatheO sont protégés par le droit d'auteur. Conformément aux principes énoncés par la "Budapest Open Access Initiative"(BOAI, 2002), l'utilisateur du site peut lire, télécharger, copier, transmettre, imprimer, chercher ou faire un lien vers le texte intégral de ces documents, les disséquer pour les indexer, s'en servir de données pour un logiciel, ou s'en servir à toute autre fin légale (ou prévue par la réglementation relative au droit d'auteur). Toute utilisation du document à des fins commerciales est strictement interdite.*

*Par ailleurs, l'utilisateur s'engage à respecter les droits moraux de l'auteur, principalement le droit à l'intégrité de l'oeuvre et le droit de paternité et ce dans toute utilisation que l'utilisateur entreprend. Ainsi, à titre d'exemple, lorsqu'il reproduira un document par extrait ou dans son intégralité, l'utilisateur citera de manière complète les sources telles que mentionnées ci-dessus. Toute utilisation non explicitement autorisée ci-avant (telle que par exemple, la modification du document ou son résumé) nécessite l'autorisation préalable et expresse des auteurs ou de leurs ayants droit.*

---

NOM : MASSARO

Prénom : Monia

Matricule : S141516

Filière d'études : Master en Gestion des Ressources Humaines

Finalité : "politique et management RH"

### Mémoire de fin d'études

La traduction du droit à l'ère de l'innovation  
technologique : analyse sociotechnique de quatre projets  
LegalTechs belges

Promoteur : DUBOIS Christophe

Lecteurs : JEMINE Grégory & DAMBLY Philippe

## Remerciements

Je souhaite tout d'abord exprimer toute ma reconnaissance envers mon promoteur, M. Christophe Dubois, tant pour ses précieux conseils que pour sa disponibilité et la confiance qu'il m'a accordée durant toute la réalisation de ce travail.

Je souhaite remercier mon lecteur et maître de stage, M. Philippe Dambly, qui n'a cessé de veiller au bon déroulement de ma recherche et à la mise à jour de celle-ci par de nombreuses ressources toutes plus intéressantes les unes que les autres.

J'aimerais également remercier mon lecteur, M. Grégory Jemine, pour son implication dans la réussite des élèves malgré le contexte de crise sanitaire actuel grâce à l'organisation d'un workshop dont les enseignements m'ont été d'une grande aide.

J'adresse toute ma gratitude aux différents membres du CRIS et du Liège LegalTech Lab qui m'ont apporté, au fil de nos discussions, de précieuses suggestions et pistes de réflexion.

Je souhaite remercier chaleureusement Morgan, qui doit désormais en connaître autant sur la digitalisation du droit que j'en connais sur la littérature jeunesse germanophone, pour toutes ces précieuses heures d'échanges et de discussions.

Enfin, je remercie tout particulièrement Maureen, mon plus grand soutien durant toutes ces années, sans qui rien de tout cela n'aurait été possible.

# Sommaire

<b>Introduction .....</b>	4
<b>Partie 1 : Méthodologie .....</b>	6
1.    Objet d'étude .....	6
2.    Analyse mobilisée .....	7
3.    Récole de matériaux .....	8
4.    Problématique.....	10
5.    Limites de la démarche.....	10
<b>Partie 2 : Etat de l'art .....</b>	11
1.    La digitalisation du droit au cours du temps.....	11
2.    L'utilisation de solutions d'IA dans le milieu juridique.....	15
2.1.    Définition générale et légale de l'IA .....	15
2.2.    L'IA appliquée au milieu juridique .....	18
3.    Les LegalTechs.....	20
3.1.    Définition.....	20
3.2.    Classifications .....	21
3.3.    Focus sur la Belgique .....	24
4.    Les ressources et enjeux de la rencontre entre droit et technologie .....	25
4.1.    L'éthique de l'IA .....	25
4.2.    Le modèle économique.....	26
4.3.    L'accessibilité du droit .....	28
4.4.    L'interdisciplinarité .....	29
<b>Partie 3 : Description des projets .....</b>	29
1.    A1 et A2, couple d'avocats associés .....	29
1.1.    OSA ( <a href="https://onlinesolutionattorney.be/">https://onlinesolutionattorney.be/</a> ).....	30
1.2.    Lawgitech ( <a href="https://lawgitech.eu/">https://lawgitech.eu/</a> ) .....	30
2.    B1 et B2, cousins avocat et informaticien .....	33
2.1.    Jm-a ( <a href="https://jm-a.be/">https://jm-a.be/</a> ) .....	34
2.2.    Legalstreet ( <a href="https://www.legalstreet.be/">https://www.legalstreet.be/</a> ).....	34
<b>Partie 4 : Analyse.....</b>	37
1.    Introduction à la sociologie de la traduction .....	37
2.    La sociologie de la traduction appliquée aux projets LegalTechs .....	42
2.1.    OSA & Lawgitech .....	42
1.2.    Jm-a & Legalstreet .....	50
<b>Partie 5 : Discussion .....</b>	58
1.    Les stratégies, enjeux et ressources .....	58

1.1.	La stratégie informationnelle.....	59
2.	L'IA et les projets LegalTechs .....	61
<b>Conclusion</b> .....		<b>64</b>
<b>Références</b> .....		<b>67</b>

# Introduction

Une des premières rencontres entre la technologie et le droit se situe aux alentours des années 50, lorsque Harty mit au point un outil de *text retrieval* ayant pour but de remplacer automatiquement certains passages de grands textes législatifs par d'autres (Dubois & Schoenaers, 2019). À l'époque, la technologie servait à simplifier certaines actions afin de venir en aide aux professionnels du droit (Mossé, 2018). Depuis, cette relation a toutefois beaucoup évolué, et nous sommes désormais dans ce que Buyle et van den Branden (2017) définissent comme la robotisation de la justice, c'est-à-dire une ère d'informatisation, de numérisation et d'automatisation (Buyle & van den Branden, 2017), le numérique passant de facilitateur à concurrent (Épineuse & Garapon, 2018).

La digitalisation du droit se caractérise aujourd'hui par l'apparition de solutions d'intelligence artificielle (IA). Celles-ci peuvent prendre différentes formes, allant de la recherche documentaire à la justice prédictive, et soulèvent divers enjeux et opportunités. Mais ces outils techniques basés sur l'IA et utilisés dans le milieu juridique ont au moins un point commun : celui d'être utilisés au sein de projets LegalTechs.

Ces projets, soulevant l'intérêt de la recherche principalement depuis 2019 (Salmerón-Manzano, 2021), ont pour objectif selon Chaduteau (2018) de créer par la coopération entre les professionnels du droit et la machine « un droit plus utile, davantage accessible, mieux compris et, pourquoi pas, prévisible » (p.80). Ils soulèvent alors à la fois différents enjeux généraux liés à l'utilisation d'IA tels que des questions d'éthique, mais également des questionnements plus précis et restreints, liés à leur organisation. En effet, quelle est la motivation à la base de la création de ces projets ? Comment des acteurs appartenant aux milieux informatique et juridique s'organisent-ils au sein de ceux-ci ? Quels sont les objets techniques utilisés dans ces nouveaux projets ?

Cette recherche qualitative débutée en février 2021 s'inscrit dans la continuité de ces questions en analysant quatre études de cas sur base de trois concepts clés : projet, transition et innovation.

En effet, le premier élément au cœur de notre objet de recherche est celui de projet LegalTech. Ce terme, qui représente la rencontre entre la technologie et le droit, sera utilisé dans le cadre de cette recherche comme un adjectif qualificatif afin de parler de projets mis en œuvre par la coopération entre avocats, informaticiens, et objets techniques. Pour Buyle et van den Branden (2017), il s'agit de « l'automatisation de certaines tâches réalisées traditionnellement par les avocats » (p.308).

Les projets LegalTechs belges étudiés ont été choisis sur base du fait qu'ils représentent deux projets successifs créés au sein du même groupe d'acteurs :

- A1 et A2, couple d'avocats, ont tout d'abord créé OSA, une plateforme de mise en relation entre avocats et justiciables, avant de créer Lawgitech, un site internet de prestation de services spécialisés dans le Legal Design.

- B1 et B2, cousins avocat et informaticien, ont créé Jm-a, le site internet d'un bureau d'avocat, suivi de Legalstreet, une plateforme d'aide au suivi d'un dommage.

Cette caractéristique est importante, car elle nous amène au second concept au cœur de cette recherche : la transition. Cette étude vise à comprendre à la fois comment se déroulent la création, le développement et la mise en œuvre de ces projets, mais également la transition entre ceux-ci. Notre objet d'étude se base donc sur un processus, une situation de changement dans sa globalité qui nous amène à nous questionner tant sur les motivations à la base de cette transition, que sur son déroulement et les changements qu'elle produit.

Enfin, au sein de ce processus notre étude vise à analyser la place de l'innovation, comprise à la fois comme l'innovation représentée par ces projets pour le milieu juridique mais également les innovations techniques utilisées au sein de ceux-ci.

Nos entretiens exploratoires ainsi que notre exploration documentaire sur la digitalisation du droit ayant mis en exergue l'importance grandissante des solutions d'IA dans le milieu juridique, nous posons alors l'hypothèse selon laquelle, au sein de ce processus, nous devrions retrouver de plus en plus de ces solutions autonomes innovantes impactant les projets étudiés.

Cette recherche, en s'intéressant à la fois aux moyens techniques utilisés, aux stratégies mises en œuvre ainsi qu'aux enjeux et opportunités rencontrés, vise donc à comprendre « **Comment se déroule la transition d'un premier à un second projet LegalTech pour des avocats et informaticiens situés en Belgique ?** ».

Afin de répondre à cette question et tester notre hypothèse, cette recherche qui se base sur de la littérature grise, de la littérature scientifique, des entretiens ainsi que sur l'exploration de sites internet, analysera les quatre projets LegalTechs belges présentés à l'aune de la sociologie de la traduction de Michel Callon et Bruno Latour.

En effet, celle-ci permet de mettre en lien de manière cohérente les trois concepts au cœur de notre étude. Pour cette sociologie, l'adoption d'une innovation dépend de sa mise en réseau, c'est-à-dire de la manière dont elle peut être traduite selon les interactions, enjeux et intérêts communs des entités concernées (Bernoux, 2010). Alors que Callon et Latour étudient la manière dont le savoir, mais aussi les institutions ou encore les organisations, sont le résultat d'un réseau à la fois social et matériel composé d'acteurs et d'actants (Law, 1992), cette réflexion peut être élargie aux projets LegalTechs. Ceux-ci, pour reprendre les termes de Callon (2006), peuvent en effet être considérés comme des projets sociotechniques puisque l'objet technique ne peut pas être défini indépendamment du contexte social dans lequel il est utilisé. En effet, un projet LegalTech représente la coopération entre entités (acteurs humains et actants non-humains) de milieux différents (juridique et informatique) s'organisant autour d'un enjeu commun (Bernoux, 2010). À cet égard, cette étude vise bien à comprendre, comme la

sociologie de la traduction, l'action collective et contingente par laquelle ce réseau est créé (Kuty & Dubois, 2019).

Afin de rendre compte de cette recherche, ce travail présentera successivement l'objet d'étude et la problématique ; une mise en contexte de la digitalisation du droit ; une présentation détaillée des projets étudiés ; une présentation de la sociologie de la traduction et son application aux matériaux récoltés ; ainsi qu'une discussion autour des principaux thèmes soulevés par cette analyse.

## Partie 1 : Méthodologie

### 1. Objet d'étude

Trois concepts sont au cœur de cette recherche : projets, transition et innovation. Tout d'abord, elle se concentre sur l'étude de quatre projets LegalTechs belges créés par deux groupes d'acteurs distincts. Les derniers projets en date étant tous deux très récents, ils sont toujours en cours de développement et régulièrement enrichis de nouveaux outils et services.

A1 et A2, couple d'avocats bruxellois			
Nom	Date de création	Business Model	Description du projet
Online Solution Attorney (OSA)	2016	B2C (avocats et justiciables) Tarification forfaitaire (à charge du justiciable)	Plateforme de mise en relation entre avocats et justiciables
Lawgitech	2018	B2B (organisations privées et publiques) Tarification forfaitaire	Prestation de services spécialisés dans le Legal Design <sup>1</sup>

B1 et B2, cousins avocat et informaticien hutois			
Nom	Date de création	Business Model	Description du projet
Jm-a	2016	B2C (justiciables) Honoraires du cabinet	Site internet d'un bureau d'avocat
Legalstreet	2018	B2C (victimes et auteurs d'accidents) Gratuit	Plateforme d'aide au suivi d'un dommage (essentiellement accidents de la circulation)

<sup>1</sup> Décrit par A1 et A2 comme la simplification du droit par un langage clair et un visuel attractif.

Le second concept au cœur de cette étude repose sur une situation de changement. En effet, cette recherche vise à présenter la création, le développement et la mise en œuvre de ces projets, ainsi que la transition effectuée entre ceux-ci, tant au niveau des motivations que des changements induits. Cette focalisation sur la transition d'un projet à un autre permet d'appréhender le changement dans sa globalité, c'est-à-dire en s'intéressant à la fois aux opportunités et ressources mais aussi aux enjeux et contraintes présents tant en amont de la transition, c'est-à-dire à la base de sa création (*input*) qu'en aval, à la suite de sa mise en œuvre (*output*).

Enfin, le troisième concept central pour cette recherche est celui d'innovation, compris dans deux sens différents mais complémentaires. Tout d'abord, il s'agit de comprendre l'apport d'un nouveau projet LegalTech par rapport à un précédent projet mais également l'innovation qu'il représente pour le milieu juridique de manière générale. Ensuite, il s'agit également de s'intéresser aux innovations techniques sur lesquelles se basent ces projets, et plus spécifiquement les technologies ayant permis leur élaboration. De cette manière, nous pourrons mettre en exergue les enjeux et les opportunités soulevés par ces technologies, ainsi que les changements qu'elles représentent pour le milieu technico-juridique et son réseau d'acteurs.

## 2. Analyse mobilisée

Ces trois concepts peuvent être mis en relation de manière cohérente en se référant aux travaux de Michel Callon et Bruno Latour. En effet, comme le souligne la sociologie de la traduction de Callon, aussi appelée théorie de l'acteur-réseau chez Latour (Kuty & Dubois, 2019), l'adoption d'une innovation dépend de sa mise en réseau, c'est-à-dire de la manière dont elle peut être traduite selon les interactions, enjeux et intérêts communs des entités concernées (Bernoux, 2010). Sa réussite n'est donc pas intrinsèque mais socialement construite, elle dépend de ce réseau sociotechnique composé d'acteurs humains, d'actants non-humains et des relations qu'ils entretiennent entre eux (Bernoux, 2010).

Cette étude de cas vise donc à comprendre « l'action collective par laquelle des individus prennent en charge des problèmes concrets situés dans un contexte local » (Kuty & Dubois, 2019, p.201). Bien que l'émergence d'une innovation se base sur une question technique à laquelle les acteurs cherchent une solution, « toute innovation naît d'un processus social, non d'une recherche seulement technique » (Bernoux, 2010, p.158). Pour réussir, le processus d'innovation doit alors émerger des acteurs, et non s'imposer à eux, ce qui nécessite de créer des liens tant techniques que sociaux, partagés au sein de ce réseau. C'est alors à cette fin qu'un projet intervient : il s'agit de la mise en réseau d'acteurs et d'actants cherchant une solution commune malgré des enjeux différents (Bernoux, 2010).

Dans ce contexte, la sociologie de la traduction nous semble tout indiquée. En effet, Callon et Latour étudient la manière dont le savoir, mais aussi les institutions ou encore les organisations, sont le résultat d'un réseau à la fois social et matériel composé d'acteurs et d'actants (Law, 1992). De la même manière, en élargissant cette réflexion nous pouvons constater qu'au sein d'un projet LegalTech, avocats

et informaticiens s'organisent afin de construire un résultat bénéficiant de leurs expériences respectives, coordonnant leurs atouts mais aussi faisant face aux enjeux soulevés par des milieux aussi différents que l'informatique et le droit, « les uns et les autres ayant des enjeux, des logiques, des manières de faire différents et cependant complémentaires » (Bernoux, 2010, p.158). Ainsi, la coopération entre ces acteurs devient la condition à la création d'un tel projet, l'innovation ne pouvant exister qu'à travers le réseau et ses relations (Bernoux, 2010).

### 3. Récole de matériaux

Afin d'étudier les projets choisis, cette recherche se base sur a) une revue de la littérature scientifique sur le thème de la digitalisation du droit, et plus spécifiquement sur les projets LegalTechs et les technologies utilisées dans de tels projets ; b) la réalisation de six entretiens semi-directifs : deux entretiens exploratoires dans le cadre du cadrage du sujet de recherche, le premier avec le fondateur d'une plateforme d'analyse automatique de contenus de masse et le second avec un ingénieur informatique spécialisé en IA, suivis d'un entretien avec chacun des concepteurs des différents projets étudiés, respectivement deux avocats du barreau de Bruxelles, un avocat du barreau de Huy-Liège ainsi qu'un développeur web ; c) l'analyse de plusieurs documents provenant de la littérature grise tels que des rapports professionnels ou des textes juridiques ; et d) l'analyse de contenus web tels que les sites internet des projets étudiés ou le réseau social professionnel LinkedIn<sup>2</sup>.

La démarche choisie est donc déductive, puisque « une construction théorique élaborée précède toute observation. Le particulier est déduit du général » (Van Campenhoudt & Quivy, 2011, p.20). Cela est en effet rendu possible par l'augmentation des articles scientifiques relatifs à l'utilisation de nouvelles technologies dans le milieu juridique ces dernières années<sup>3</sup>. Notre questionnement a été amorcé par une phase documentaire exploratoire ayant mené à la création d'une hypothèse déduite de la théorie. Les matériaux empiriques quant à eux proviennent de littératures grises et d'observations indirectes via des entretiens (Van Campenhoudt & Quivy, 2011). La méthode utilisée est également qualitative, puisqu'elle mobilise un questionnement ouvert non-standardisé (Van Campenhoudt & Quivy, 2011), sans statistique, ni quantification, ni analyse de contenu (Lejeune, 2014).

Les entretiens de type semi-directifs, tous réalisés en vidéo-conférence suite aux mesures liées à la crise sanitaire, ont été menés en s'appuyant sur un guide d'entretien construit sur base de la littérature. Celui-ci comprenait, en plus d'une question d'ouverture portant sur le quotidien de la fonction permettant d'amorcer la discussion, deux grands thèmes (projets et objets techniques) divisés en sous-thèmes (genèse, objectifs, principes, réseaux, utilisations, ...) destinés à recentrer et relancer l'entretien

---

<sup>2</sup> Il est à noter qu'une partie de l'analyse documentaire et des entretiens utilisés dans ce travail ont été réalisés dans le cadre d'un stage chez Legal Village. Ceux-ci ont mené à la rédaction d'un rapport intitulé « L'éthique de l'intelligence artificielle : Entre définition, gouvernance et opérationnalisation, le nouvel enjeu européen ». Dans cette optique, le guide d'entretien utilisé a donc été adapté aux deux recherches parallèles.

<sup>3</sup> En témoignent les nombreuses ressources scientifiques très récentes sur lesquelles nous basons notre recherche.

tout en limitant notre intervention (Van Campenhoudt & Quivy, 2011). Cette méthode semi-directive vise à éviter les digressions, se rappeler des différents points à aborder et suivre l'objectif défini tout en évitant de poser de trop nombreuses questions qui pourraient réduire les propos de l'interlocuteur (Van Campenhoudt & Quivy, 2011). Ces entretiens ayant été enregistrés avec l'autorisation préalable des personnes rencontrées, les données empiriques ont été mises à plat par une retranscription intégrale (et anonymisée) de tous les entretiens réalisés. Cette restitution permet en effet de n'écarter aucun passage contenant des informations cruciales pour la recherche en se basant seulement sur des *a priori* (Van Campenhoudt & Quivy, 2011). Le nombre d'entretiens réalisés pourrait alors sembler très restreint. Toutefois, cela s'explique par la portée des projets étudiés, ceux-ci étant à la fois récents mais également, du moins pour l'instant, circonscrits à la Belgique. Ils ne rassemblent donc encore qu'un petit nombre d'acteurs, ce qui limite le nombre d'entretiens qu'il est pertinent de réaliser. Cette étude vise donc à analyser de manière approfondie le fonctionnement ainsi que le contexte des projets étudiés (Van Campenhoudt & Quivy, 2011) grâce à une complémentarité entre le discours des acteurs (c'est-à-dire leurs perceptions par rapport aux projets et au changement) et les documents d'information créés par ceux-ci (par exemple, sur leur site internet).

Les matériaux récoltés ont ensuite été analysés grâce à un codage basé sur des catégories définies *a priori* par le cadre théorique choisi. Ce codage des données par thèmes issus de la littérature fut réalisé à la main. Le codage thématique permet alors d'assurer une certaine rigueur dans l'analyse des matériaux, puisque la comparaison des données, tant en termes de divergences que de convergences, se base sur une organisation définie d'avance (Van Campenhoudt & Quivy, 2011). De plus, le contenu des entretiens et documents est alors analysé de la même manière, ce qui permet de garantir une mise en relation objective des données. Les résultats obtenus sont alors interprétés à l'aune de la théorie choisie afin de vérifier ou infirmer l'hypothèse avancée (Van Campenhoudt & Quivy, 2011). Toutefois, dans l'application de ces codes issus d'une théorie plus générale, il est important de ne pas simplement réduire les données récoltées à des catégories préétablies et ainsi tenter de les faire entrer coûte que coûte dans des dimensions définies en amont. Il faut au contraire veiller à adapter les outils théoriques choisis à l'objet d'étude et utiliser la théorie de manière réflexive et compréhensive, c'est-à-dire « l'utiliser sans rigidité, comme une ressource destinée à faire des découvertes et non à démontrer une idée toute faite » (Van Campenhoudt & Quivy, 2011, p.124).

Il est également à noter que le processus mettant la théorie à l'épreuve de constats empiriques est éminemment itératif : il s'agit de ce que Lejeune (2014) appelle une « organisation parallèle de la recherche » (p.22), c'est-à-dire une rétroaction continue entre la théorie et le matériau empirique, ce dernier ouvrant de nouvelles pistes pouvant être étoffées par la première. Par exemple, l'exploration empirique a ainsi permis de préciser la recherche, cela ayant mené à de nouvelles recherches théoriques mais aussi à un affinage du guide d'entretien initial. De cette manière, les différentes étapes composant l'analyse sont continuellement en interaction (Van Campenhoudt & Quivy, 2011) et « problématisation,

collecte et analyse ne se succèdent donc pas comme des phases séparées, elles s'enrichissent mutuellement » (Lejeune, 2014, p.22).

#### 4. Problématique

Notre exploration documentaire ainsi que nos entretiens exploratoires nous ont amenés à la conclusion que les technologies autonomes telles que les solutions d'IA se développent rapidement et de manière élargie depuis quelques années, en ce compris dans le milieu juridique. Cela soulève alors de nombreux enjeux, tant éthiques que commerciaux ou encore professionnels. Partant de ce constat, nous posons l'hypothèse selon laquelle les récents projets LegalTechs étudiés devraient contenir de plus en plus de ces solutions autonomes innovantes, ce qui modifierait à la fois leur contenu mais également la manière dont ils sont organisés et dont ils organisent les relations au sein du réseau d'acteurs et d'actants qu'ils composent. C'est d'ailleurs là que se situe l'intérêt de cette recherche : comprendre dès maintenant ce domaine innovant mêlant droit et informatique dans un contexte d'expansion rapide afin d'anticiper les changements possibles et de mettre en exergue de manière claire les enjeux et opportunités soulevés.

Cette démarche hypothético-déductive soulève alors de nombreux questionnements : comment des acteurs appartenant aux milieux informatique et juridique s'organisent-ils dans la réalisation de projets LegalTechs et quelles sont les relations qu'ils entretiennent à la fois entre eux mais également avec d'autres acteurs ? Quelle est la motivation à la base de la création d'un second projet LegalTech, comment se déroule le processus de transition et quels sont les changements qui en découlent ? Quelles relations les acteurs entretiennent-ils avec la technique, et dans quelle mesure des solutions autonomes telles que l'IA sont utilisées dans ces nouveaux projets ?

En appliquant la sociologie de la traduction aux matériaux récoltés, ce travail cherchera donc à comprendre « **Comment se déroule la transition d'un premier à un second projet LegalTech pour des avocats et informaticiens situés en Belgique ?** ». Afin de répondre à cette question, nous nous intéresserons alors à la fois aux moyens techniques utilisés, aux stratégies mises en œuvre ainsi qu'aux enjeux et opportunités rencontrés.

#### 5. Limites de la démarche

Notre étude de cas aurait probablement été enrichie par la possibilité de suivre les acteurs dans leur quotidien. En effet, la présence sur le terrain (par exemple, sous la forme d'une observation participante dans le cadre d'un stage) nous aurait permis d'observer en situation l'utilisation qui est faite des technologies évoquées lors des entretiens ou dans des documents (constituant donc des intermédiaires), de même que les comportements et les relations qu'entretiennent les acteurs dans leur travail au jour le jour (Van Campenhoudt & Quivy, 2011). De plus, une observation directe aurait eu l'avantage de venir compléter voire nuancer ce modèle théorique, car « lorsqu'elle est correctement menée, l'observation impose au chercheur sa propre « loi », celle de la mise au jour d'une réalité que

[sic] sait parfois résister aux schémas les mieux construits » (Van Campenhoudt & Quivy, 2011, p.133). Malheureusement, le contexte de crise sanitaire en aura décidé autrement.

De plus, il est important de préciser que notre hypothèse déduite de la théorie, qu'elle s'avère vérifiée ou non par l'analyse empirique, ne peut jamais être considérée comme acquise (Van Campenhoudt & Quivy, 2011). Les constats émanant de la comparaison de cas non-représentatifs de la population sont situés et réduits aux cas analysés, les conclusions émanant de cette recherche ne visant en aucun cas la représentativité de tout le milieu étudié. Non seulement cette recherche ne se veut pas être normative, mais elle ne se prétend pas non plus être générale ou encore immuable : les résultats de cette analyse pourront donc s'avérer tout à fait différents pour d'autres projets, de même qu'ils pourront également devenir obsolètes ou même inexacts puisque ces projets sont toujours en cours de développement. En effet, « si la réalité ne cesse de se transformer et si les modèles et les méthodes d'observations et d'analyse progressent réellement, il ne peut en effet en être autrement » (Van Campenhoudt & Quivy, 2011, p.134).

## Partie 2 : Etat de l'art

### 1. La digitalisation du droit au cours du temps

Retraçant l'histoire de la rencontre entre le droit et la technologie, Épineuse et Garapon (2018) identifient trois stades du numérique qui ont impacté la justice. À l'origine, le numérique constituait simplement un nouveau secteur d'activité (en recherche, tout d'abord, et puis dans l'industrie) créant des juristes très spécialisés (mais également très peu nombreux) ayant à la fois des compétences en droit et de bonnes connaissances techniques. Ensuite, le numérique est devenu un outil d'information, de communication et de traitement du stock, qui a commencé à modifier le droit en créant de nouveaux métiers. Celui-ci est alors devenu un accélérateur et un facilitateur de la justice. Enfin, est apparue une révolution symbolique amenée à repenser tous les métiers et missions de la justice « à partir non plus de la technique mais de la société qu'elle produit » (Épineuse & Garapon, 2018, p.16). L'objectif est alors de simplifier l'institution judiciaire ainsi que les services offerts aux justiciables, créant l'inquiétude d'une redéfinition complète de la justice, notamment du juge, c'est-à-dire le mythe du juge-robot. Le numérique souhaite alors donner des résultats plus justes et répondre à des défis plus grands auxquels la justice seule ne saurait faire face. L'enjeu du droit devient donc de résister face à la ringardise qu'on lui attribue, le numérique passant de facilitateur à concurrent (Épineuse & Garapon, 2018).

Une des premières rencontres entre la technologie et le droit, témoignant de l'entrée à la fois d'un nouveau médium (l'ordinateur) et d'un nouvel intermédiaire (l'informaticien) dans la profession, est l'outil de *text retrieval* créé par Harty en 1955 afin de remplacer automatiquement certains passages de grands textes législatifs par d'autres (Dubois & Schoenaers, 2019). Autre exemple, au début des années 60 l'avocat américain Lawlor (1963) imaginait déjà certains outils technologiques de prédiction

des décisions de justice. Ainsi, il mettait en avant la manière dont, dans le futur, la technologie n'aurait pas comme objectif de se substituer aux juges ou avocats, mais plutôt de les aider dans leur travail en facilitant la recherche, l'analyse et la prédition de décisions de justice. Pour Lawlor (1963), il s'agit d'une collaboration homme-machine où la technologie, surpassant l'homme en termes de capacité de recherche, est toutefois gouvernée par ce dernier qui lui dit ce qu'elle doit chercher. En effet, “*If you ask the wrong question, you will get the wrong answer. Only men trained in the law have the skill for asking good legal questions*” (Lawlor, 1963, p.338). L'auteur imagine donc une situation dans laquelle des centres regroupant à la fois des experts en justice et en informatique mettent à disposition des ordinateurs alimentés par des lois et décisions de justice antérieures afin que les avocats puissent y effectuer des recherches, leurs questions étant traduites en langage machine par des informaticiens. Ainsi, les clients seront mieux conseillés, et les avocats pourront conserver leur énergie pour des tâches plus complexes de réflexion et de résolution de problèmes. De la même manière, de telles machines pourront alors aider les juges à rechercher, collecter, classer et comparer des décisions antérieures, ce qui participera à rendre ce processus d'analyse moins lent et laborieux (Lawlor, 1963).

Aujourd’hui, nous sommes dans ce que Buyle et van den Branden (2017) définissent comme le processus de robotisation de la justice ayant pour objectif le « remplacement de l’homme par la machine » (p.262). Selon ces auteurs, ce processus se déroule en trois temps. Tout d’abord, une phase d’informatisation qui consiste à fournir du matériel informatique (à la fois des ordinateurs mais également des logiciels) dans les cours et tribunaux. Ensuite, une phase de numérisation, c’est-à-dire la dématérialisation des sources du droit (lois et jurisprudence) et des procédures judiciaires (jugements) qui passent d’un support papier à un support numérique. Il est alors également possible, en plus de stocker ces documents numérisés et de les mettre à disposition sur internet, de les indexer, c’est-à-dire appliquer « une série de méthodes de classement, de filtrage et d’organisation des documents afin de faciliter le traitement (ultérieur) de son contenu » (Buyle & van den Branden, 2017, p. 261). Cette indexation permet alors de mettre en place soit a) une stratégie d’*Open Access*, c’est-à-dire qu’en plus de mettre à disposition de manière intégrale et gratuite toutes les sources du droit, de les mettre à jour régulièrement et d’en autoriser la réutilisation, on facilite également la recherche au sein de ces textes grâce à la mise en place de moteurs de recherche parfois même optimisés par des filtres de recherche (date, branche, type, ...) ainsi que des requêtes booléennes (et, oui, ni, ...) ; b) soit de mettre en place une stratégie d’*Open Data*<sup>4</sup>, c’est-à-dire de permettre en plus la recherche automatisée par des programmes informatiques en regroupant les informations extraites dans des bases de données sous un format lisible par une machine. Cette dernière stratégie peut alors mener à l’étape finale, celle de l’automatisation, c’est-à-dire « le recours à des machines ou à des programmes informatiques pour

---

<sup>4</sup> Deffains (2019) définit l’*Open Data* comme étant une « demande d’accès à des données numériques à titre non onéreux » (p.52).

réaliser de manière automatique des tâches effectuées traditionnellement par des humains » (Buyle & van den Branden, 2017, p. 261).

Cette dernière étape que Dubois et Schoenaers (2019) nomment « l’algorithmisation du droit » (p. 504) peut alors induire quatre types d’évolutions distinctes :

- Technologique, par la création et le développement de nouveaux outils tels que des applications, des plateformes ou encore des logiciels ;
- Marchande, par la mise à disposition mais aussi la demande de nouveaux services juridiques basés sur de la documentation ;
- Légale, par la modification et l’apparition de nouvelles normes liées par exemple à l’utilisation de données ;
- Professionnelle, par la modification des pratiques et des formes d’organisation des acteurs du milieu juridique.

De leur rencontre initiale à aujourd’hui, la relation entre le droit et la technologie a donc beaucoup évolué. Mossé (2018) constate qu’auparavant, la technologie servait à simplifier, rationaliser et automatiser les actions humaines inefficaces afin de les améliorer. Il s’agissait donc d’une aide en support à l’Homme<sup>5</sup>. Aujourd’hui, les technologies numériques sont dites disruptives à la fois car elles modifient en profondeur les actions humaines (Mossé, 2018) mais également car elles sont intégrées dans toutes les dimensions de nos vies : la médecine avec les robots-chirurgiens, les entreprises avec l’optimisation automatisée de la production, la politique avec la sécurité par vidéo-surveillance des citoyens, notre vie-privée avec l’arrivée des voitures autonomes ou encore le droit avec l’arrivée de la justice prédictive (Poulet, 2020).

Cette conception, qui repose sur un déterminisme technologique, met en avant notamment à des fins commerciales l’inexorable introduction de la technologie dans le travail des professionnels du droit ainsi que la fatalité des modifications induites (Dubois & Schoenaers, 2019). En témoigne par exemple l’étude de Lawlor (1963) : « *There is no way that the law can avoid the scrutiny of [modern mathematical] science. If the lawyers and judges do not participate in this work, it will all be done by others* » (p. 339). Avec l’arrivée de l’analyse textuelle par ordinateur dès la fin des années 50, les professionnels du droit perdent donc leur monopole d’action et de compréhension, de même que leur rapport avec le droit change avec l’apparition de nouveaux médiums plus uniquement physiques, inscrits sur le papier (Dubois & Schoenaers, 2019). Les discours portés par cette vision identifient une importante rupture avec le passé ainsi qu’un marché du droit idéal mais aussi paradoxal dans lequel les services juridiques subissent de nombreux changements à la fois au niveau de l’offre (le professionnel relié à une institution juridique devenant un entrepreneur autonome augmentant ses bénéfices) et de la

---

<sup>5</sup> Le terme Homme est ici employé dans son sens le plus large et inclusif, désignant tout être humain.

demande (le client désirant notamment une justice plus efficace et accessible tant au niveau du coût que du raisonnement) (Dubois & Schoenaers, 2019).

Pour résumer, l'évolution se situe surtout dans le fait que « le marché de « l'application du droit » s'est ainsi peu à peu mué en marché des services juridiques » (Dubois & Schoenaers, 2019, p. 508) regroupant de nouveaux intermédiaires tant matériels qu'humains. L'objectif partagé est alors clair : s'attaquer aux « tâches simples, répétitives et de faible valeur ajoutée telles que la gestion administrative, la rédaction de contrats, la réponse à certaines questions juridiques, etc. » (Dubois & Schoenaers, 2019, p.508) tout en augmentant l'accessibilité du droit pour le public. Cela crée alors une désintermédiation du droit, c'est-à-dire la possibilité pour les justiciables d'avoir accès à des services juridiques (informations, conseils, contrats, etc.) sans devoir passer par un avocat, bien que la consultation de ce dernier reste souvent nécessaire afin de s'assurer de la validité des ressources obtenues (Dubois & Schoenaers, 2019).

La robotisation de la justice modifie alors fondamentalement la valeur ajoutée des professionnels du droit (Buyle & van den Branden, 2017). Concernant les avocats, même si leur profession ne peut pas encore être considérée comme en danger face à l'automatisation de la justice (principalement car l'augmentation du volume de celle-ci s'accompagne également d'une augmentation de la complexité des systèmes juridiques), leur *business model* est quant à lui d'ores et déjà remis en question par la demande des justiciables pour la mise à disposition de plus de services juridiques à un moindre coût. De plus, l'apparition croissante de projets LegalTechs que la numérisation du droit a permise rend le marché de plus en plus compétitif. Selon Buyle et van den Branden (2017), les avocats devront donc se réinventer de deux manières, *a priori* contradictoires, pour préserver leur valeur ajoutée : par la spécialisation et l'ouverture. En effet, l'automatisation de tâches simples et répétitives à faible valeur ajoutée rend le nombre d'avocats généralistes nécessaires moins important. Ainsi, plutôt que d'offrir des services juridiques généraux, les avocats devront offrir une connaissance spécialisée dans des domaines plus précis et complexes du droit. De plus, les avocats devront également ouvrir l'éventail de leurs compétences aux nouvelles technologies et à la polyvalence, ce qui implique une modification de la formation (Buyle & van den Branden, 2017).

L'avocat doit alors prendre conscience de sa réelle valeur ajoutée par rapport à la machine (Buyle & van den Branden, 2017). Celle-ci ne se situe pas simplement dans des compétences de support, mais dans sa capacité à mettre en œuvre une vision globale de la situation, notamment au niveau financier et émotionnel, afin de conseiller au mieux ses clients. C'est par ce conseil personnalisé ainsi que par leurs compétences de pédagogie et d'empathie permettant d'expliquer, de plaider, de négocier et de convaincre que les avocats se démarquent réellement des machines. Alors qu'à ces dernières sont déléguées des tâches générales de faible valeur ajoutée, les avocats ont alors la possibilité de concentrer

toute leur expérience à des services juridiques beaucoup plus complexes et importants (Buyle & van den Branden, 2017).

## 2. L'utilisation de solutions d'IA dans le milieu juridique

Comme nous l'avons vu, l'enjeu de la digitalisation du droit se situe désormais au niveau de son automatisation. Le questionnement se tourne donc vers l'utilisation d'algorithmes et plus généralement d'IA dans le milieu juridique. Cette nouvelle problématique se reflète par exemple par la place accordée au thème de la justice dans le programme 2021 de « La semaine belge de l'intelligence artificielle »<sup>6</sup> organisée par l'organisation communautaire AI4Belgium.

### 2.1. Définition générale et légale de l'IA

Le dictionnaire Merriam-Webster définit l'IA comme étant “*a branch of computer science dealing with the simulation of intelligent behavior in computers; the capability of a machine to imitate intelligent human behavior*”<sup>7</sup>. De manière semblable, pour Cypel (2020) « l'IA, c'est faire faire à la machine des tâches qui demandent de l'intelligence à l'Homme » (p.14), c'est-à-dire la doter des capacités cognitives nécessaires pour la résolution de problèmes complexes (Cypel, 2020).

Au niveau légal, la communication de la Commission Européenne « L'intelligence artificielle pour l'Europe » d'avril 2018<sup>8</sup> définit l'IA comme étant « les systèmes qui font preuve d'un comportement intelligent en analysant leur environnement et en prenant des mesures – avec un certain degré d'autonomie – pour atteindre des objectifs spécifiques » (p.1). L'IA peut donc être le composant de systèmes tant immatériels, tels que des logiciels de reconnaissance faciale, de traduction en ligne ou encore des assistants vocaux ; que matériels, tels que des robots, des drones ou encore des voitures autonomes. Toutefois, il faut se tourner vers le rapport d'octobre 2019 de l'OCDE sur « L'intelligence artificielle dans la société »<sup>9</sup> afin d'obtenir une définition plus poussée de l'IA, qualifiée de :

Système automatisé qui, pour un ensemble donné d'objectifs définis par l'homme, est en mesure d'établir des prévisions, de formuler des recommandations, ou de prendre des décisions influant sur des environnements réels ou virtuels. Pour ce faire, il se fonde sur des entrées machine et/ou humaines pour : i) percevoir les environnements réels et/ou virtuels ; ii) transcrire ces perceptions en modèles grâce à une analyse manuelle ou automatisée (s'appuyant par exemple

---

<sup>6</sup> Programme disponible sur <https://aiweek.ai4belgium.be/fr/> (consulté le 13 août 2021)

<sup>7</sup> Artificial Intelligence. (n.d.). Dans *Merriam-Webster's online dictionary*. <https://www.merriam-webster.com/dictionary/artificial%20intelligence> (consulté le 13 août 2021)

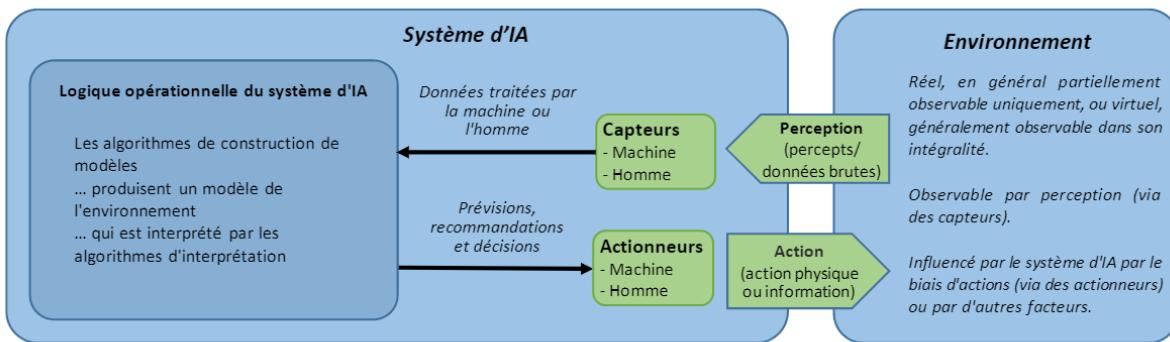
<sup>8</sup> Commission Européenne (2018), Communication de la Commission au Parlement Européen, au Conseil Européen, au Conseil, au Comité Economique et Social Européen et au Comité des Régions : L'intelligence artificielle pour l'Europe [Communication]. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:52018DC0237&from=FR> (consulté le 13 août 2021)

<sup>9</sup> OCDE (2019), L'intelligence artificielle dans la société [Rapport]. [https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/l-intelligence-artificielle-dans-la-societe\\_b7f8cd16-fr](https://www.oecd-ilibrary.org/science-and-technology/l-intelligence-artificielle-dans-la-societe_b7f8cd16-fr) (consulté le 13 août 2021)

sur l'apprentissage automatique) ; et iii) utiliser des inductions des modèles pour formuler des possibilités de résultats (informations ou actions à entreprendre). (p.26)

Les systèmes d'IA regroupent plusieurs composantes formant un processus illustré par le schéma ci-dessous (OCDE, 2019). En résumé, les capteurs, qu'ils soient humains ou automatisés, collectent des données (ou connaissances) dans l'environnement afin d'alimenter le système d'IA. Suivant des objectifs qui ont été définis, le modèle d'IA composé d'algorithmes basés sur des règles logiques va alors passer par une phase de construction (ex. : l'apprentissage automatique) et d'interprétation des données afin de produire un résultat qui sera transféré, sous forme de prévisions, de recommandations ou de décisions aux actionneurs (à nouveau, humains ou automatisés). Ces actionneurs basent alors leurs comportements sur les résultats du modèle, ce qui modifie l'environnement (OCDE, 2019).

**Graphique 1.3. Vision conceptuelle de haut niveau d'un système d'IA**



Source : Tel que défini et approuvé par l'AIGO en février 2019.

OCDE, 2019, p.25

L'IA consiste donc à donner du sens à des données du passé par des statistiques (Meneceur & Barbaro, 2019). Sur base de données en *input* et grâce à une méthode statistique, l'IA produit des prédictions en *output*, ce mécanisme étant sans cesse amélioré par une boucle de rétroaction basée sur de nouvelles données (Meneceur et Barbaro, 2019).

À la suite de ces définitions, il est donc important de retenir que l'IA constitue un processus automatisé et non une intelligence autonome, comme le souligne Deffains (2019) :

En fait, il y a une confusion à cause du terme « autonome ». Au sens technique, cela ne veut pas dire qu'une machine définit ses propres objectifs. Cela veut seulement dire qu'elle peut atteindre sans intervention humaine un objectif donné, celui-ci étant bel et bien fixé par l'homme. (p.57)

En effet, Meneceur et Barbaro (2019) précisent le besoin de distinguer l'IA forte complètement autonome qui peut s'appliquer à tous les environnements (et qui, en réalité, n'existe pas encore), de l'IA faible voire modérée, trop spécialisée que pour arriver à de tels résultats (Meneceur & Barbaro, 2019). Aujourd'hui, l'IA constitue donc des algorithmes répondant à des règles logiques définies par des développeurs dans du code informatique (Buyle & van den Branden, 2017) :

Ce que l'on regroupe sous le vocable « intelligence artificielle » sont essentiellement des programmes informatiques, c'est-à-dire des compilations logiques et structurées de lignes de code informatique, permettant d'accomplir des tâches intellectuelles réalisées jusque-là par l'homme. Ces programmes informatiques fonctionnent à l'aide d'algorithmes. (p.286)

### 2.1.1. Les algorithmes

Formant la base de l'IA, les algorithmes constituent des « suites d'instructions univoques guidant un ordinateur vers l'exécution d'une tâche, laquelle consiste en la résolution d'un problème » (Dubois & Schoenaers, 2019, p.503). Les premiers algorithmes, regroupés sous l'appellation de systèmes-experts, sont composés de simples règles logiques (Poulet, 2020). Ils suivent un « raisonnement a priori transparent et testé alors sur de vastes bases de données » (Poulet, 2020, p.32), que l'on peut donc rapprocher du principe de causalité (Poulet, 2020). Pour Buyle et van den Branden (2017), ces algorithmes représentent « un ensemble de règles opératoires dont l'application permet de résoudre un problème énoncé au moyen d'un nombre fini d'opérations. Un algorithme peut être traduit, grâce à un langage de programmation, en un programme exécutable par un ordinateur » (p.286).

Cependant, de cette simple programmation décidée dès le départ par l'Homme, c'est-à-dire un « procédé (une sorte de recette) qui permet de résoudre un problème par la mise en œuvre de suites d'opérations élémentaires » (Devilliers, 2017, cité dans Cypel, 2020, p.17), nous sommes passés à une technologie basée sur l'apprentissage et ne nécessitant plus d'intervention humaine dans son processus (Cypel, 2020). En effet, comme le soulignent Dubois et Schoenaers (2019), il est important de distinguer les algorithmes exécutant une règle (de type booléenne) prédefinie dans le code et les algorithmes entraînés à déduire des corrélations sur base d'une analyse rétroactive d'un grand nombre de données.

À la suite des premiers algorithmes sont alors apparus, selon les appellations, deux nouveaux types d'IA ou deux nouvelles branches de l'IA : l'apprentissage automatique (ou *machine learning*) et l'apprentissage profond (ou *deep learning*) (Poulet, 2020 ; Cypel, 2020). Il s'agit d'algorithmes auto-apprenants, « capables d'apprendre par eux-mêmes, c'est-à-dire qu'ils infèrent au départ d'une base de données le traitement à réservier à un nouveau set de données pour produire un certain résultat » (Buyle & van den Branden, 2017, p.287).

### 2.1.2. Le Machine Learning et Deep Learning

Pour Poulet (2020), il s'agit d'utiliser des « approches statistiques pour donner aux ordinateurs la capacité d'« apprendre » à partir de données, c'est-à-dire d'améliorer leurs performances à résoudre des tâches sans être explicitement programmés pour chacune » (p.31). Il s'agit donc de permettre aux machines « d'effectuer des tâches pour lesquelles elles ne sont pas explicitement programmées par des règles préétablies, en apprenant à partir d'un grand ensemble d'exemples » (Devilliers, 2017, cité dans Cypel, 2020, p.18).

Le *deep learning* quant à lui représente des méthodes de *machine learning* plus complexes, c'est-à-dire appliquées à des données beaucoup plus volumineuses et hétérogènes<sup>10</sup> (Poulet, 2020). Par exemple, dans la reconnaissance d'images l'algorithme de *deep learning* n'aura besoin de données structurées que dans sa phase d'entraînement : « la classification d'objets consiste à exposer cet algorithme à un grand nombre d'exemples étiquetés (comme des photos) classés correctement (photos d'avions, par exemple) » (OCDE, 2019, p.12). Une fois cet entraînement terminé, ces algorithmes peuvent alors classer correctement de nouveaux et nombreux objets auxquels ils n'avaient encore jamais été confrontés (OCDE, 2019).

Mais comme le précise le rapport de l'OCDE (2019), ces différentes branches de l'IA n'en restent pas moins catégorisées comme de l'IA « étroite ». En effet, il s'agit d'une IA « appliquée », c'est-à-dire spécialisée à une tâche ou un problème bien spécifique. Même dans le *deep learning*, où l'IA peut être appliquée à des données nouvelles moins structurées, aucun système existant pour l'instant ne peut être aussi autonome et polyvalent que l'Homme. L'IA ne possède pas encore les capacités cognitives (de réflexion, de raisonnement, de prise de décision ou encore de créativité) nécessaires afin de pouvoir régler des problèmes multiples, variés et imprévus (OCDE, 2019).

### 2.1.3. Les données

Pour gagner en efficacité et en performance, notamment afin d'automatiser et d'optimiser des processus décisionnels, les données jouent donc un rôle central en alimentant les algorithmes qui permettent à l'IA de fonctionner (surtout dans le cas du *deep learning* et du *machine learning*) (Poulet, 2020). Désormais, comme le souligne l'OCDE (2019), les systèmes d'IA doivent être dotés de modèles de calcul extrêmement puissants capables de traiter rapidement un volume important de données. Nous parlons donc de plus en plus de mégadonnées ou *Big Data*, c'est-à-dire des « ensembles de données extrêmement volumineux et hétérogènes, qui peuvent être analysés par l'ordinateur en vue d'en extraire des inférences statistiques et d'en déduire donc de nouvelles signifiantes » (Poulet, 2020, p.29).

## 2.2.L'IA appliquée au milieu juridique

Dans le milieu du droit, les algorithmes servent notamment aux activités de création, de collecte, de stockage, d'analyse et de diffusion de contenus juridiques (Dubois & Schoenaers, 2019). Ces nouveaux outils permettent alors de faire émerger de nouveaux projets innovants et de compléter ceux existants (Dubois & Schoenaers, 2019). Nous listerons ici quelques-uns de ces outils techniques à des fins d'illustration.

---

<sup>10</sup> Le *deep learning* est par exemple appliqué aux *Big Data*, c'est-à-dire à de « très grands jeux de données » (Deffains, 2019, p. 52).

### **2.2.1. La recherche documentaire**

La plupart des outils basés sur de l'IA utilisés dans le milieu juridique sont ce que Deffains (2019) appelle « des moteurs de recherche améliorés » (p.43) appliqués à des textes de lois ou de jurisprudence. Parfois, mais pas toujours, ces outils permettent également la standardisation et la révision de la documentation juridique (Deffains, 2019).

### **2.2.2. L'*Online Dispute Resolution***

Il s'agit de plateformes de résolution de litiges basées sur la médiation, la négociation ou encore l'arbitrage, c'est-à-dire des « modes alternatifs de résolution des conflits » (Deffains, 2019, p.49). Toutefois, ces solutions représentent le plus souvent des « *Alternative Dispute Resolution* », c'est-à-dire des plateformes toujours gérées par l'Homme et non de manière automatique par de l'IA (Dambly, 2018).

### **2.2.3. Les *Smart Contracts***

Ces contrats intelligents constituent un service d'automatisation de la justice utilisé par exemple par des compagnies d'assurance dans les réclamations d'indemnisation (ex. : retard d'un avion) ou par des compagnies de location de biens (ex. : vélos à louer) (Ernotte & van den Branden, 2018). Alors que ces solutions réduisent le temps de traitement et les travailleurs nécessaires dans ces dossiers, elles ne remplacent cependant pas l'expertise vérifiée et les conseils des professionnels du droit comme les notaires, ce qui les empêche d'être utilisées par exemple dans le domaine des successions (Ernotte & van den Branden, 2018).

### **2.2.4. La justice prédictive**

Aussi appelée justice quantitative, il s'agit de prédire l'issue d'un litige ou les taux de dommages et intérêts grâce à des calculs statistiques appliqués à des affaires passées (Deffains, 2019). Cette méthode permet de quantifier le risque et de rendre la justice plus prévisible sur base de la jurisprudence, et ainsi mieux connaître, exploiter et maîtriser des contentieux standardisés. Cependant, pour s'assurer de bons résultats ces calculs probabilistes ont besoin de nombreuses données de qualité (Deffains, 2019). Bien que cette solution existe déjà depuis longtemps, elle est donc freinée par le manque de disponibilité des décisions de jurisprudence qui lui servent de données (Azoulay, 2019)

À titre d'exemple, une telle justice prédictive est actuellement impossible en Belgique. En effet, la stratégie de numérisation de la justice n'en est toujours que partiellement à l'*Open Access* (Buyle & van den Branden, 2017). Bien que la législation dont la publication au Moniteur Belge est obligatoire est complètement accessible gratuitement sur internet, les autres sources du droit telles que les travaux parlementaires sont mis en ligne seulement sur initiative, ce qui signifie que leur complétude n'est pas assurée. De même, la jurisprudence ne doit répondre à aucune obligation de publication en ligne, ce qui

signifie que les décisions de justice ne sont qu'en partie publiées, de manière volontaire, hétérogène et parfois même contre un accès payant. À cette incomplétude s'ajoute le fait que, même si les textes législatifs et les jugements publiés en ligne sont parfois accompagnés, suivant les sites, de moteurs de recherche optimisés, ces textes ne sont ni téléchargeables en une seule base de données ni numérisés dans un format permettant l'analyse automatique par une machine (Buyle & van den Branden, 2017).

Ces différents outils techniques utilisés dans le milieu juridique ont alors comme point commun non seulement de contenir de l'IA, mais également de pouvoir être utilisés au sein de projets LegalTechs.

### 3. Les LegalTechs

#### 3.1. Définition

Le concept d'outils technologiques appliqués au milieu juridique est principalement connu depuis 2008, mais le terme LegalTech (contraction de Legal et Technology) est entré dans le vocabulaire en 2017 avec un pic d'utilisation en 2019 (Salmerón-Manzano, 2021). Dans le milieu anglo-saxon, c'est le terme LawTech qui est principalement utilisé, même si la différence entre ces deux termes est encore très floue. Toutefois, certains auteurs considèrent que le terme approprié est celui de LegalTech pour le secteur juridique, tout comme nous parlons par exemple d'Insurtech dans le milieu des assurances et de Fintech dans le milieu de la finance. C'est en tout cas ce terme qui est le plus utilisé dans la littérature, celui-ci recouvrant un périmètre plus large que le milieu juridique seul puisque les recherches qui y sont associées le lient presque automatiquement au domaine de l'IA (Salmerón-Manzano, 2021).

Poulet (2020) définit les LegalTechs comme des conseils et services juridiques numériques, qui ne sont plus désormais limités à quelques professions du droit telles que des avocats ou des magistrats. De leur côté, Ernotte et van den Branden (2018) les définissent comme étant « tout acteur faisant usage de la technologie pour offrir des services juridiques. Par métonymie, la notion pourra également désigner un logiciel proposé par une LegalTech ou le secteur formé par l'ensemble de ces entreprises » (p.102). Face à l'inertie de la justice par rapport à d'autres secteurs, les LegalTechs « tentent de tirer parti des innovations amenées par la vague du digital. Ces entreprises utilisent la technologie pour offrir des services juridiques qu'elles considèrent comme étant mieux adaptés aux besoins des clients à la recherche de plus de transparence et de prévisibilité » (Ernotte & van den Branden, 2018, p.102). Par notamment la mise en relation d'avocats et de justiciables ou par des conseils préliminaires ou simultanés à l'ouverture d'une procédure judiciaire, les LegalTechs rendent le droit plus accessible et moins cher que les consultations classiques (Deffains, 2019).

En Belgique, aucune loi ne définit ce que représente le terme LegalTech. En France cependant, la Charte éthique pour un marché du droit en ligne (citée par Ernotte & van den Branden, 2018) le définit comme « toute organisation qui fait usage de la technologie pour développer, proposer ou fournir des produits ou des services relatifs au droit et à la justice, ou permettre l'accès des usagers du droit, professionnels ou non, à de tels produits ou services » (Ernotte & van den Branden, 2018, p.103). Cette

Charte insiste par ailleurs sur l'obligation pour les professionnels du droit acteurs de LegalTechs de respecter leurs obligations de déontologie et autres régulations professionnelles, de ne créer aucun conflit d'intérêts et de respecter leur « devoir de diligence et de compétence dans l'exécution des missions » (Ernotte & van den Branden, 2018, p.103), notamment par de bonnes compétences informatiques. Selon ces auteurs, ces différentes obligations expliquent d'ailleurs pourquoi de nombreuses LegalTechs sont des entités distinctes des cabinets d'avocats (Ernotte & van den Branden, 2018).

### 3.2. Classifications

Plusieurs classifications des LegalTechs coexistent. Ernotte et van den Branden (2018) par exemple les classent en deux catégories, selon que leurs services soient tournés vers les justiciables ou vers les professionnels du droit. Les services aux justiciables sont alors divisés en quatre catégories recensant comme bénéfices le prix connu et faible, les délais réduits, la réponse personnalisée et la confidentialité. Les services aux professionnels du droit (avocats, juges, notaires, conseillers fiscaux, etc.) quant à eux sont divisés en trois catégories et ont en commun d'être gratuits, d'ouvrir l'accès à la justice et de pouvoir également servir à d'autres catégories de personnes (Ernotte & van den Branden, 2018).

Services aux justiciables	
Marketplace	Mise en relation entre justiciables et avocats par l'intermédiaire d'une plateforme qui représente une sorte d'annuaire amélioré par la technologie.
Standardisation de documents	Standardisation de contrats et conventions avec parfois également la possibilité de voir son document être adapté et personnalisé par des professionnels du droit.
Services de contentieux	Services destinés à l'introduction de procédures judiciaires simples où la participation d'un avocat n'est pas obligatoire (formulaire de mise en demeure, de saisie des prud'hommes, gestion amiable, etc.). Toutefois, ce genre de services n'existe pour le moment principalement qu'en France, où ils sont très contestés par les barreaux qui y voient une activité illégale « d'assistance et de représentation en justice » (Ernotte et van den Branden, 2018, p.106).
Conseils juridiques automatisés	Conseils offerts au travers de chatbots. Cependant, selon les auteurs un seul service de ce type est disponible en Belgique actuellement.
Services aux professionnels	
Veille juridique	Utilisation des textes juridiques numérisés afin d'automatiser la recherche d'informations et ainsi pouvoir constamment mettre à jour ses connaissances dans une matière juridique spécifique. Cette solution ouvre alors la porte à de nouveaux services : « par exemple, l'utilisateur pourra recevoir une notification sur les mises à jour en droit des sociétés ou sur la notion de « part contributive » en droit de la famille

	» (Ernotte & van den Branden, 2018, p.109). Toutefois, ce service est peu disponible en Belgique puisque moins d'1% des jugements sont publiés sur internet et que, comme nous l'avons vu, le peu étant publié n'est pas disponible dans un format permettant l'analyse automatisée.
Moteur de recherche	Utilisation des textes de lois et de la jurisprudence disponibles sur internet afin de pouvoir y réaliser des recherches de manière simplifiée mais affinée.
Justice prédictive	Utilisation d'algorithmes pour « prévoir une décision judiciaire sur la base de décisions antérieures » (Ernotte & van den Branden, 2018, p.110).

*Réalisé sur base de Ernotte & van den Branden, 2018*

De son côté, afin de montrer que la machine a pour but d'améliorer le travail du professionnel du droit et non de le remplacer, Chaduteau (2018) analyse « comment la technologie a pu s'immiscer dans la chaîne de valeur du professionnel du droit en s'attaquant en premier lieu à des tâches de faible valeur ajoutée, et susciter de nouvelles formes de travail collaboratif » (p. 77). Cet auteur a alors créé une matrice permettant de classer les projets LegalTechs selon a) leur finalité entre partage, production du droit et aide à la décision ainsi que b) leur raison d'être qui peut être soit d'améliorer le travail du professionnel du droit, soit de le remplacer pour certaines tâches bien précises comme « l'écriture de contrats, le conseil, le contentieux, la gestion et l'administration » (Chaduteau, 2018, p.77).

Pour Chaduteau (2018), le partage du droit se crée à travers une plateforme mettant en relation des acheteurs et des vendeurs (justiciables et avocats) et créant une intelligence collective. L'objectif est de rendre les informations juridiques plus accessibles et de diminuer les sollicitations auprès des avocats sur des sujets à moindre valeur ajoutée. Cette catégorie représente par exemple les situations où « un moteur de recherche permet de trouver la réponse à une question juridique en se basant sur un corpus de documents existants » (Chaduteau, 2018, p. 78). De cette manière, la LegalTech règle des problèmes non pas en amenant elle-même des solutions, mais en étant un intermédiaire entre un problème rencontré et des données ou personnes ressources (Chaduteau, 2018).

La production du droit, aussi très souvent basée sur une plateforme, va « soit améliorer la production de services juridiques, soit remplacer les praticiens du droit sur certaines tâches liées à la production de services juridiques » (Chaduteau, 2018, p. 78), par exemple en donnant facilement accès à des documents qui pourront ensuite être aménagés par des avocats. L'objectif est d'ouvrir l'accès à la justice et d'améliorer l'expérience des clients grâce à une relation avec le droit facilitée par un langage clair et la possibilité de « rendre transparents, pour le consommateur final, l'utilisation et le coût du droit » (Chaduteau, 2018, p.79). Il s'agit donc ici de communiquer des informations tant sur la production du droit que sur des jugements passés, les juges ou encore les arguments souvent mis en avant par les avocats dans certaines situations.

L'aide à la prise de décision quant à elle provient de l'augmentation des données juridiques disponibles (« dates, montant, durée d'un contrat, nom des parties, clause attributive de compétence, montants des indemnités... ») (Chaduteau, 2018, p.79)). Elle permet d'identifier ces données plus facilement, tout cela dans le but d'analyser, de juger ou encore de décider sur base de données concrètes existantes permettant de dégager des tendances. Il s'agit donc d'une stratégie juridique mêlant les professionnels du droit et les *data analysts/data scientists* qui vise à améliorer la prise de décision et la gestion des risques et des opportunités.

Enfin, l'édition 2021 du Guide de la LegalTech en Belgique par van Wassenhove<sup>11</sup> offre une typologie des LegalTechs (également reprise par Callier (2021) sur la plateforme dédiée à la stratégie numérique wallonne Digital Wallonia<sup>12</sup>) en quatre grandes catégories et dix sous-catégories :

<b>Management</b>	<b>Legal Services</b>
<input type="checkbox"/> <b>Document management</b> : recherche, analyse et classification documentaire pour la gestion juridique	<input type="checkbox"/> <b>Dispute resolution</b> : résolution de conflits
<input type="checkbox"/> <b>Practice management</b> : logiciels d'organisation pour avocats (gestion comptable, de dossiers, de facturation, des données clients, ...)	<input type="checkbox"/> <b>Online legal services</b> : services juridiques en ligne spécialisés dans différents domaines (fiscalité, assurance, circulation, ...)
<input type="checkbox"/> <b>Contract management</b> : automatisation de la gestion et production de contrats (signature, insertion automatique, ...)	
<input type="checkbox"/> <b>Corporate management</b> : soutien aux formalités administratives	
<b>LegalTech Services</b>	
<input type="checkbox"/> <b>Matching platforms</b> : mise en relation entre avocats et justiciables ou échanges entre avocats	<input type="checkbox"/> <b>Legal Research</b> : plateformes de mise à disposition du droit (bases de données et moteur de recherche basés sur la jurisprudence, les règlementations, ...)
<input type="checkbox"/> <b>LegalTech Design</b> : conseils dans différents domaines digitaux tels que l'innovation, le Legal Design ou encore le marketing	<input type="checkbox"/> <b>Legal News</b> : actualités juridiques spécialisées
<b>Legal Content</b>	

*Réalisé sur base de van Wassenhove, 2021*

<sup>11</sup> van Wassenhove, S. (dir.) (2021). Guide la LegalTech en Belgique. *Reshape Legal*. <https://www.larcier.com/fr/livre-blanc-guide-de-la-legaltech-en-belgique> (consulté le 13 août 2021)

<sup>12</sup> Callier, A. (2021, 10 Mars). LegalTech en Wallonie : typologie, écosystème et accompagnement. *Digital Wallonia*. <https://www.digitalwallonia.be/fr/publications/legaltech-wallonie> (consulté le 13 août 2021)

### 3.3.Focus sur la Belgique

Pour rester du côté de la Belgique, ce Livre Blanc recense plus de 100 LegalTechs belges, principalement âgées de moins de cinq ans (van Wassenhove, 2021). Le site de Digital Wallonia quant à lui nous apprend que le réseau des LegalTechs belges rassemble également de nombreux partenaires tels que des associations ou encore des éditeurs et des médias spécialisés (Callier, 2021).

De manière plus générale, Dubois, Mansvelt et Delvenne (2019) démontrent que depuis une vingtaine d'années l'Etat belge consacre des ressources à la modernisation de son système judiciaire, en l'occurrence à l'informatisation et la digitalisation de celui-ci. Cette modernisation vise à utiliser les technologies de l'information et de la communication ainsi qu'une stratégie managériale afin de répondre aux nouvelles demandes émanant des justiciables en termes d'accès, de rapidité et d'efficacité de la justice. À la suite d'une série d'échecs dans cette stratégie nationale, il faudra cependant attendre une dizaine d'années de plus afin de voir émerger de réelles innovations dans le domaine de la digitalisation de la justice, celles-ci émanant de manière localisée et individuelle, créant « une stratégie politique non plus globale et imposante, mais davantage « modulaire » et modeste » (Dubois, Mansvelt & Delvenne, 2019, p.560). Depuis quelques années toutefois, les autorités fédérales appellent les professionnels du droit à coopérer afin de mettre en œuvre la transformation digitale de la justice, avec une place centrale accordée à Avocats.be, l'ordre des barreaux francophones et germanophones, qui a pour but à la fois de défendre les intérêts des avocats mais également de veiller à leur respect des règles du barreau (Dubois, Mansvelt & Delvenne, 2019).

À cette fin, Avocats.be<sup>13</sup> a mis en place un incubateur qui vise à aider les avocats dans la transformation numérique de leurs activités grâce à trois missions : informer les professionnels du droit, promouvoir l'innovation et communiquer sur la rencontre entre le droit et la technologie. C'est dans ce contexte que différents projets ont été créés comme le prix de l'innovation à destination des LegalTechs et avocats, une conférence annuelle ou encore des podcasts.

Le rapport d'activités d'Avocats.be pour la période 2016-2019<sup>14</sup> montre cependant qu'en contrepartie de ces opportunités, les activités liées aux LegalTechs sont aussi fortement règlementées :

Dès qu'une nouvelle LegalTech apparaît sur le marché, ses services sont examinés par une commission ad hoc afin de vérifier la régularité des prestations de services proposés tant au regard de la législation applicable que de la déontologie des avocats. Le barreau est régulièrement informé de la validation ou non de ces prestataires de services. Des dialogues nourris ont lieu régulièrement avec les entrepreneurs actifs en la matière afin d'améliorer les

<sup>13</sup> Voir <http://www.incubateur.legal/> (consulté le 13 août 2021)

<sup>14</sup> Avocats.be (2019). *Rapport d'activités 2016-2019.* [https://www.2016-2019avocats.be/wp-content/uploads/2019/06/AVOCATS.BE\\_2016-2019\\_Digital.pdf](https://www.2016-2019avocats.be/wp-content/uploads/2019/06/AVOCATS.BE_2016-2019_Digital.pdf) (consulté le 13 août 2021)

services offerts au public. En cas de difficultés, AVOCATS.BE n'hésite pas à saisir la justice. (p.106)

En effet, comme le souligne l'article 2.1 (M.B. 17.01.2013) du Code de déontologie de l'avocat<sup>15</sup>, « Chaque Ordre d'avocats subordonne l'exercice d'un emploi ou d'une activité rémunérés, publics ou privés, qui ne mettent en péril ni l'indépendance de l'avocat ni la dignité du barreau, à une autorisation préalable ou à une simple information. [...] Il appartient au conseil de l'Ordre d'apprecier si l'activité considérée met en péril concrètement l'indépendance de l'avocat ou la dignité du barreau » (n.p.).

#### 4. Les ressources et enjeux de la rencontre entre droit et technologie

Afin d'illustrer les enjeux et opportunités que peuvent représenter ces solutions technojuridiques, nous avons choisi de présenter quatre des thématiques les plus souvent étudiées dans la littérature à propos de la digitalisation du droit.

##### 4.1.L'éthique de l'IA

La Charte éthique européenne d'utilisation de l'intelligence artificielle dans les systèmes judiciaires<sup>16</sup> adoptée par la CEPEJ<sup>17</sup> en décembre 2018 vise à offrir des pistes d'action dans le domaine de l'éthique à la fois aux professionnels du droit et aux LegalTechs mais également aux politiques et aux ingénieurs informatiques spécialisés dans ce domaine. Cette Charte de la CEPEJ repose sur deux principes : « l'utilisation de l'IA dans le domaine de la justice peut contribuer à améliorer l'efficacité et la qualité du travail des tribunaux » (2018, n.p.) mais « sa mise en œuvre doit se faire de manière responsable » (2018, n.p.). Pour cela, elle énumère cinq principes clés devant accompagner les modèles d'IA dans le domaine de la justice, tant au stade de leur conception que durant leur développement et enfin leur mise en œuvre (CEPEJ, 2018) :

- Le respect des droits fondamentaux et de la convention européenne des droits de l'homme
- La non-discrimination
- La qualité et la sécurité, à la fois des données, des modèles et de l'environnement technologique, notamment grâce à l'intervention tout au long du processus d'équipes multidisciplinaires en droit, sciences sociales et informatique
- La transparence, la neutralité et l'intégrité intellectuelle, c'est-à-dire l'accessibilité, l'explicabilité et la compréhension des modèles, notamment grâce à des audits et certifications

---

<sup>15</sup>Disponible à l'adresse

[https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi\\_loi/change\\_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2012101506&table\\_name=loi](https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2012101506&table_name=loi)  
(consulté le 13 août 2021)

<sup>16</sup> CEPEJ (2018). Charte éthique européenne d'utilisation de l'intelligence artificielle dans les systèmes judiciaires et leur environnement [Charte] <https://www.coe.int/fr/web/cepej/cepej-european-ethical-charter-on-the-use-of-artificial-intelligence-ai-in-judicial-systems-and-their-environment> (consulté le 13 août 2021)

<sup>17</sup> Commission européenne pour l'efficacité de la justice

- La maîtrise par l'utilisateur qui doit être actif et éclairé dans ses choix, qu'il s'agisse de la possibilité pour le juge de ne pas suivre la décision de l'IA ou pour le justiciable de pouvoir faire recours contre une décision automatisée

En effet, face au manque de transparence et d'explicabilité des systèmes d'IA, comment garantir l'absence de biais ainsi que la protection des droits individuels tels que ceux liés aux données à caractère personnelles ? (OCDE, 2019). Les algorithmes ne sont pas neutres, ils peuvent être erronés ou biaisés, la différence se trouvant dans le caractère volontaire ou non (Azoulay, 2019). Se pose alors également la question de la responsabilité, surtout dans le milieu juridique (Buyle & van den Branden, 2017). En cas d'échec lors d'un litige, un justiciable peut-il se retourner contre son avocat pour ne pas avoir fait usage, par exemple, d'outils de justice prédictive afin d'évaluer les risques de la procédure ? De manière inverse, un avocat pourrait-il se retourner contre une LegalTech si l'outil prédictif l'a erronément amené à engager une procédure qui s'est finalement avérée être un échec ? Il y a fort à parier que les LegalTechs se protègeront de tels revers en spécifiant que leur responsabilité n'est pas engagée, ce qui ferait retomber l'entièvre responsabilité de l'utilisation de tels outils sur les avocats seuls (Buyle & van den Branden, 2017, p.296).

Pourtant, alors que la régulation de l'utilisation de solutions d'IA apparaît comme primordiale, notamment afin d'éviter une gouvernance entièrement détenue par les concepteurs (Meneceur & Barbaro, 2019), celle-ci pose de nombreux soucis aux législateurs. Pour Poullet (2020), la difficulté à règlementer les nouvelles technologies telles que l'IA s'explique par le fait que « la révolution du numérique sape les trois fondamentaux du droit : le territoire, la loi et le sujet de droit » (p.14). Le territoire désigne les limites de l'exercice des compétences de l'état au-delà desquelles sa souveraineté est limitée. À cause de ces limites territoriales, le droit a donc des difficultés à agir sur les technologies de l'internet qui, à l'inverse, n'ont pas de frontière. La loi désigne la régulation par la règlementation, désormais devancée par la régulation d'acteurs privés internationaux tels que les GAFAM aux USA. Selon Poullet (2020), cette autorégulation vient du fait qu'il n'existe ni d'organisation internationale publique dans ce domaine, ni de consensus entre différentes instances UE, et que les solutions proposées représentent des *soft law*, c'est-à-dire de simples recommandations. Enfin, le sujet de droit quant à lui vient du postulat selon lequel les individus sont « conscients, libres et égaux » (Poullet, 2020, p.14), un postulat d'auto-détermination désormais mis à mal par la surveillance, l'exclusion et la manipulation des solutions numériques (Poullet, 2020). De plus, nous pouvons également ajouter à cette analyse le fait que la régulation de l'IA est d'autant plus difficile que le besoin de transparence se heurte à la protection du secret de conception et au manque d'homogénéité des solutions (Azoulay, 2019).

#### 4.2.Le modèle économique

La technologie est souvent vue comme modifiant le marché du droit de deux manières : elle fait émerger de nouvelles demandes et donc de nouvelles opportunités tout en faisant diminuer les prix

(Deffains, 2019). Toutefois, ce constat est à nuancer. Tout d'abord, il est à noter que le marché du droit est un marché bien spécifique puisqu'on peut dire que la demande de services y est induite, c'est-à-dire que les besoins dépendent de ce qui peut être offert par les professionnels, ces derniers ayant donc pour rôle à la fois de juger du problème et d'y amener une solution (Deffains, 2019). Ensuite, la justice étant un bien collectif, l'état doit veiller au respect des principes de non-rivalité et de non-exclusion avec comme principale préoccupation l'intérêt général et non les règles du marché (Deffains, 2019). Enfin, l'apparition de nouveaux intermédiaires dans le droit n'a pas forcément fait diminuer le coût de celui-ci (Dubois & Schoenaers, 2019). En effet, la nouvelle opportunité marchande créée par ce double marché (à destination à la fois des justiciables et des professionnels du droit) a amené de nombreuses LegalTechs à être rachetées par de grands groupes et à modifier leur *business model* en passant de l'offre de services gratuits à la vente de certains services payants, voire même parfois à une offre entièrement payante (Dubois & Schoenaers, 2019).

Le modèle économique du marché juridique pourrait donc être amené à changer avec la digitalisation (Buyle & van den Branden, 2017). Alors qu'auparavant, les avocats pouvaient s'assurer d'être payés au ratio exact du travail presté, les prix fixes et affichés de manière transparente par les LegalTechs pourraient obliger les avocats à modifier leur système de facturation pour aller par exemple vers des prix forfaitaires ou déterminés selon des livrables (Buyle & van den Branden, 2017). Les clients veulent désormais un prix transparent et prévisible, ce qui oblige les professionnels à abandonner le taux horaire et à modifier leur *business model* pour aller vers des prix fixes uniques ou par abonnement qui sont « bien loin de la facturation à l'heure du spécialiste, sachant que, si une prestation devient une commodité et si le savoir est partagé, le seul élément de différenciation devient le prix » (Deffains, 2019, p.46). De plus, Dambly (2018) souligne également un autre changement majeur sur le marché du droit : celui-ci est passé d'une concurrence intraprofessionnelle (entre avocats) très limitée par les normes à respecter pour exercer dans la profession, à une concurrence interprofessionnelle plus large entre acteurs de milieux différents (avocats, informaticiens, etc.).

Pour terminer sur le plan économique, il est important de préciser que le marché de la LegalTech rencontre des difficultés à décoller. Celui-ci n'en est encore qu'au stade des pionniers innovants, sans encore de suiveurs massifs (Deffains, 2019). Alors que Buyle et van den Branden (2017) attribuent ce retard en Belgique à l'impossibilité de fournir de l'*Open Data*, Dambly (2018) y ajoute trois autres raisons : la taille du marché, la multiplicité linguistique ainsi que « la fragmentation de l'État belge et de ses politiques économiques de soutien à la recherche et à l'innovation » (p.58). Dans tous les cas, cela fait courir le risque d'une concentration de ces solutions dans les mains de quelques acteurs seulement, comme cela est arrivé dans le domaine de la Tech avec les GAFAM (Deffains, 2019).

#### 4.3.L'accessibilité du droit

Malgré ces changements profonds, la rencontre entre la justice et le digital est toutefois vue très positivement par ces différents auteurs. Pour Mossé (2018), la justice va « pouvoir gagner en efficacité et se débarrasser des tâches répétitives, intellectuellement les moins engageantes, et aisément automatisables, pour se concentrer sur les missions à forte valeur ajoutée » (p.35). De manière similaire, pour Deffains (2019) « l'intelligence artificielle décharge des tâches répétitives à faible valeur ajoutée pour permettre de se concentrer sur le citoyen consommateur de droit et justiciable » (p.44). La digitalisation du droit amène de nouvelles solutions, plus accessibles et instantanées, qui répondent aux soucis de complexité, de coût et de formalisme des procédures juridiques (Dambly, 2018). De cette manière, « le digital peut être un réel levier de la différenciation (valeur ajoutée des prestations : conseil, expertise, disponibilité, ...) et d'optimisation de la relation client (en ce compris l'expérience client) pour les titulaires de professions juridiques » (Dambly, 2018, p.53).

Les nouvelles technologies augmentent l'accessibilité du droit (et donc, le volume de clientèle disponible), la productivité ainsi que l'efficacité sans pour autant se substituer aux professionnels : « la présence de professionnels demeure nécessaire dans la mesure où, si la technologie rend le service, le professionnel doit souvent intervenir en appui de cette technologie pour qu'elle soit efficace » (Deffains, 2019, p.47). Il s'agit donc de technologies de support plus que de technologies de remplacement (Dubois & Schoenaers, 2019). Dans un article paru en 2018 pour la Revue Luxembourgeoise Finance, Insurance, Fintechs & Insurtech, Dambly compare différentes études ayant traité de l'impact de la digitalisation sur les professions juridiques. Dans cette analyse comparative, Dambly (2018) démontre un certain optimisme de la part de ces études, même si les chiffres obtenus varient fortement. Ainsi, selon une étude de deux chercheurs de l'université d'Oxford réalisée en 2013, sur une échelle de 0 à 1 la probabilité de voir une informatisation de la profession de juriste se situe à 0,035. De manière similaire, une étude réalisée par ING Belgique en 2015 classe les professions juridiques à la 61<sup>e</sup> place des professions les plus à risque de robotisation, alors qu'une étude de 2018 organisée par l'OCDE révèle un taux de probabilité de 0,38% concernant l'automatisation des professionnels du droit (Dambly, 2018).

Toutefois, du côté du justiciable la question de l'accessibilité est à nuancer. En effet, l'information reste asymétrique entre celui-ci et le professionnel, puisque dans l'ouverture du droit il faut distinguer publication et compréhension (Deffains, 2019) :

C'est une chose d'avoir accès à des décisions, c'en est une autre de réussir à les comprendre et de parvenir à construire un conseil adapté. [...] Dit autrement, si l'information juridique est plus facilement accessible, elle n'en est pas pour autant facilement assimilable pour le non-juriste, tant elle est dépendante du système juridique. (p.54)

#### 4.4.L'interdisciplinarité

Même si ces bienfaits sont identifiés, le milieu juridique connaît cependant plusieurs problèmes dans l'adoption des nouvelles technologies, comme le manque de compétences et de stratégie cohérente (Deffains, 2019). Pour Deffains (2019), « cette situation n'est pas sans rappeler celle de nombreuses professions libérales (notaires, experts-comptables, médecins) qui sont fragilisées en raison de leur fragmentation face aux ruptures technologiques, qu'elles mettent davantage de temps à adopter que les grandes organisations plus structurées » (p.46). Pourtant, si l'on souhaite que la transition digitale fonctionne, il faut que les acteurs s'approprient les nouvelles technologies. Pour cela, les professionnels du droit ont besoin à la fois de temps et d'argent, mais également de faire un choix entre deux stratégies possibles : soit accepter que certaines tâches soient déléguées à la responsabilité d'acteurs externes à la profession, soit créer des alliances pour le développement de nouveaux métiers et de nouvelles tarifications (Deffains, 2019).

Dans tous les cas, de nombreux auteurs mettent en avant ce besoin d'ouverture de la profession, c'est-à-dire une interdisciplinarité (Deffains, 2019), une hétérogénéisation et une hybridation (Dambly, 2018). En effet, de manière générale la spécialisation ou « disciplinarisation » crée une fragmentation qui freine l'innovation en empêchant le partage de sens et d'enjeux communs, alors même que de nombreux problèmes sont pourtant interdisciplinaires et ne peuvent être solutionnés que par la coopération (Azoulay, 2019).

Cela est d'autant plus important qu'un des principaux facteurs de crainte des avancées technologiques dans le milieu du droit se situe dans la technicité qu'elles représentent (Dubois et Schoenaers, 2019). Par conséquent, la formation doit aussi changer afin de sensibiliser et donner aux avocats des compétences plus diverses et transversales (Deffains, 2019).

### Partie 3 : Description des projets

#### 1. A1 et A2, couple d'avocats associés

Tous deux avocats au barreau de Bruxelles et diplômés en droit de l'Université Libre de Bruxelles, A1 est également titulaire d'un D.E.S. en droits économiques. Elle est spécialisée en droit du commerce électronique, en droit commercial international et en Legal Design. A2 quant à lui est spécialisé en droit des technologies de l'information et en droit de la construction.

Concernant la répartition des tâches, A1 s'occupe d'imaginer les projets, de coder le *front end* (création graphique des interfaces, design des pages web, ...) et de réaliser le Legal Design. A2 quant à lui s'occupe du codage *back end* (développement web, administration des sites, bases de données, ...), des réseaux sociaux et de la mise en ligne (règles de référencement, serveurs, ...). Ils partagent des compétences similaires dans la gestion de projet, mais A1 s'occupe de la création alors qu'A2 s'occupe de porter plus loin les projets.

### **1.1.OSA (<https://onlinesolutionattorney.be/>)**

Online Solution Attorney, abrégé OSA, est une plateforme de mise en relation et de consultations juridiques en ligne. Fondée en 2016 par ces deux avocats aidés d'un associé développeur<sup>18</sup>, elle permet aux justiciables d'entrer en contact avec un avocat et de demander une consultation en cabinet, par Skype ou par téléphone, ou encore de poser une question par e-mail. Pour cela, la plateforme met à disposition un annuaire des avocats libre de consultation et comprenant des filtres de recherche selon le type de consultation et la matière de spécialisation désirés. Les avocats intéressés peuvent donc créer un compte gratuitement afin d'y ajouter leur profil juridique contenant une brève présentation, leurs coordonnées ainsi que le tarif des consultations (le coût d'utilisation de la plateforme, à charge des justiciables, y étant compris sous la forme d'un montant forfaitaire). OSA met également à disposition des articles disponibles sur le blog de la plateforme. Elle est pour le moment accessible depuis la Belgique, le Luxembourg, la France et l'Espagne, en français, néerlandais ou anglais.

Pour les avocats, cette plateforme peut donc à la fois offrir visibilité (s'ils ne sont pas encore présents sur internet) et référencement (s'ils possèdent déjà un site propre) (Dubois, 2021). Pour les clients, elle facilite la prise de contact avec des professionnels du droit. OSA représente donc une *marketplace* au sens d'Ernotte et van den Branden (2018).

### **1.2.Lawgitech (<https://lawgitech.eu/>)**

Contrairement à OSA qui est une plateforme, Lawgitech est un site internet de prestation de services indépendants<sup>19</sup>. Les avocats à la base de ce projet vendent des services de Legal Design auprès d'organisations privées ou publiques, principalement opérateurs de plateformes, sous la forme d'une facturation forfaitaire définie a priori. Leurs clients sont principalement européens, et plus précisément francophones, même s'ils peuvent également réaliser des projets en anglais. Lawgitech fait donc partie des LegalTech Design selon le Guide de la LegalTech en Belgique (van Wassenhove, 2021).

Dès la page d'accueil, le site mentionne une description du projet et des avocats à la base de sa création<sup>20</sup> :

Lawgitech est un **cabinet d'avocats** au service des chefs d'entreprise, artistes, développeurs et innovateurs à la recherche de conseils et **services juridiques ou technico-juridiques** adaptés non seulement à leurs besoins mais également à leur budget. Le cabinet offre des services innovants qui s'inscrivent dans l'environnement numérique existant et l'anticipation de l'évolution du droit notamment dans les domaines des technologies, des données, de

---

<sup>18</sup> Il n'y a toutefois pas d'information disponible sur la plateforme à propos des acteurs à l'origine de ce projet.

<sup>19</sup> Pour A2, la distinction entre une plateforme et un site internet se situe dans le fait que le site internet permet d'être dans une relation directe avec le client, alors que la plateforme implique une intermédiation soit entre clients d'une même catégorie (comme par ex. des utilisateurs de Facebook), soit entre plusieurs catégories de clients (comme par ex. des justiciables et des avocats sur OSA, ou des justiciables et des calculateurs sur Legalstreet).

<sup>20</sup> Le client peut également accéder à une présentation plus détaillée de A1 et A2 sur une page distincte. Voir « équipe » sur <https://lawgitech.eu/equipe-avocats/> (consulté le 13 août 2021)

l'intelligence artificielle, des **plateformes numériques** et de l'immobilier. Lawgitech a été fondé sur base de la pratique d'avocats qui sont également entrepreneurs et qui bénéficient d'une expertise reconnue en droit des plateformes et en **legal design**<sup>21</sup>.

Créé en 2018, Lawgitech est donc un projet offrant des services de Legal Design selon un *business model* B2C (ce qui le distingue des autres projets étudiés). Dubois (2021) définit l'objectif de ces services comme étant “*to express legal frameworks using clear and accessible language [...] thanks to the interweaving of technological (e.g., graphic design, decision trees, etc.) and legal (IT law) skills*” (p.5). Partant du constat que de nombreuses règles de droit sont difficilement compréhensibles pour les non-juristes (notamment le RGPD et le droit des plateformes), l'objectif d'A1 et A2 est de construire non pas un outil de vulgarisation, car chaque notion reste importante, mais un outil de simplification par la suppression des redondances et un vocabulaire plus facile d'accès. Il s'agit donc d'expliquer le droit autrement grâce à du contenu interactif web en Legal Design. Sur le site de Lawgitech, le Legal Design ainsi que son objectif principal sont définis de la sorte :

Il s'agit d'infographies juridiques réalisées par nos avocats, animées ou interactives rendant le droit intelligible et abordable pour tout client ou prospect. En bref, c'est une communication en langage clair ! L'idée générale est d'accompagner les utilisateurs / lecteurs vers une meilleure compréhension de leurs droits et obligations grâce à une démarche pédagogique, transparente et l'aide d'outils digitaux<sup>22</sup>.

A1 et A2 souhaitent à la fois vendre ces services de Legal Design directement à des entreprises souhaitant acquérir une meilleure compréhension juridique mais également fournir des services de Legal Design à des entreprises afin qu'elles puissent expliquer leur matière juridique à leurs clients ou citoyens. Ce service peut alors être offert soit sous la forme d'un accompagnement juridique complet à la mise en place d'une plateforme, soit de manière ponctuelle si un client souhaite répondre à un problème spécifique. Les différents services fournis par Lawgitech comportent :

- Une formation juridique sur demande sous forme de webinaire, de séminaire, de MOOC ou encore de capsules vidéo avec questionnaires, à destination aussi bien des avocats que des juristes d'entreprise, fondateurs de LegalTechs ou encore étudiants, sur différents sujets tels que le Legal Design, l'e-commerce ou le droit des plateformes<sup>23</sup>.
- Un jeu juridique gratuit disponible sur le site de Lawgitech afin de bien choisir son Legal Design, proposant des infographies spécifiques sur base de réponses à des questions
- Un animé juridique nommé Lawkick News, disponible sur la plateforme YouTube<sup>24</sup>

---

<sup>21</sup> Les mots en gras correspondent aux mots clés mis en avant sur cette page.

<sup>22</sup> Voir « Legal Design » sur <https://lawgitech.eu/legal-design-avocats/> (consulté le 13 août 2021)

<sup>23</sup> A2 décrit le droit des plateformes comme la mise en conformité juridique des plateformes qui regroupe par exemple toutes les mentions légales relatives au RGPD, les conditions générales de vente et d'utilisation, le traitement de données, la politique de cookies ou encore la *charte privacy*.

<sup>24</sup> Disponible à l'adresse <https://www.youtube.com/watch?v=UG9qICRckks> (consulté le 13 août 2021)

- Un blog d'information reprenant des analyses juridiques et autres articles à but pédagogique

Les services fournis sont réalisés sur mesure et pensés selon les enjeux, les moyens mais également les visuels des organisations (comme par exemple, leur charte graphique). De manière générale, les valeurs poursuivies par Lawgitech sont basées sur une expertise sur mesure, des prix fixes définis à l'avance, des délais clairs et contraignants ainsi que le respect du secret professionnel et de la confidentialité. Plus précisément, les valeurs accompagnant le Legal Design sont celles de l'expérimentation par prototype, la polyvalence, l'accessibilité du droit par le fait de « le simplifier tout en conservant sa qualité », ainsi qu'une efficacité graduelle :

Le Legal Design débute par de simples schémas explicatifs (ex. mise en page imagée, illustrations, infographie, schémas, diagrammes, pictogrammes,) jusqu'à devenir une méthode de travail intégrée dans la vie de l'entreprise et ses relations commerciales, en utilisant notamment des outils collaboratifs ou interactifs (ex. Interface web, sensibilisation du personnel ou des collaborateurs par des questionnaires, parcours des utilisateurs, conditions générales design, illustration d'un process contractuel ...)<sup>25</sup>.

Le client a alors accès, grâce à un histogramme et à un système de tags, à plus de précision sur les différentes compétences mises à disposition au travers de ces services ainsi que leur niveau de maîtrise<sup>26</sup> :

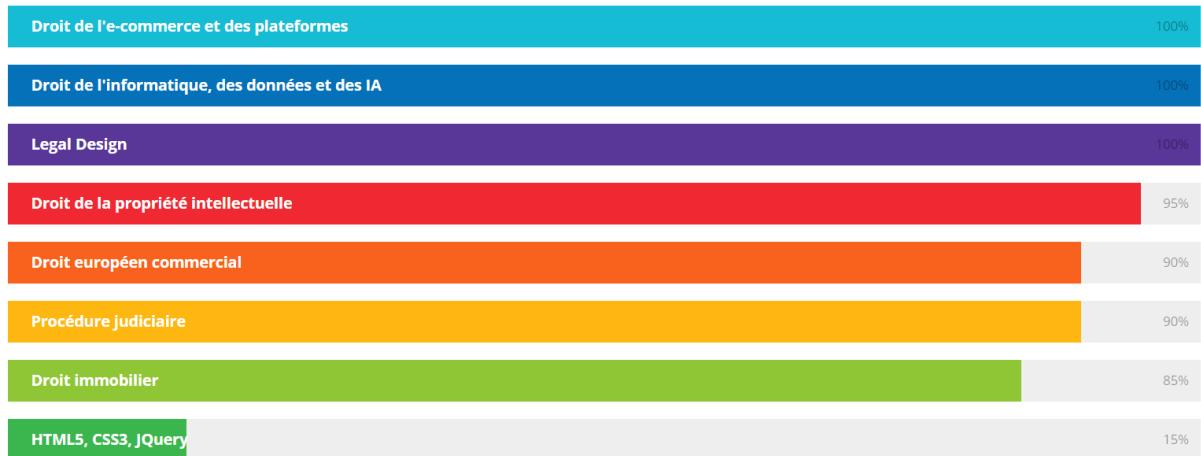
- **#E-commerce & plateformes** : mise en place et mise à jour de sites marchands au regard de la réglementation belge et européenne.
- **#Informatique, Privacy & Robots** : accompagnement d'entreprises innovantes au sens large, de l'enregistrement d'un nom de domaine au traitement des données.
- **#Legal Design** : simplification de projets juridiques complexes en infographies.
- **#Propriété intellectuelle** : création de politiques de protection, de valorisation et de défense de la propriété intellectuelle.
- **#Droit européen** : aide dans l'extension des activités au niveau européen pour les entreprises belges ou luxembourgeoises.
- **#Procédure judiciaire** : engagement de procédures en droit des entreprises devant les cours et tribunaux belges.
- **#Droit immobilier** : aide en matière de droit immobilier au sens large, notamment au niveau commercial.

---

<sup>25</sup> Voir « Legal Design » sur <https://lawgitech.eu/legal-design-avocats/> (consulté le 13 août 2021)

<sup>26</sup> Voir la page d'accueil de <https://lawgitech.eu/> (consulté le 13 août 2021)

- #Compétences informatiques : maîtrise de l'informatique et de la programmation permettant d'accompagner juridiquement les travailleurs du numérique.



Les clients ont alors accès à une description des réalisations passées et des projets en cours afin d'illustrer les résultats possibles. Ceux-ci sont également résumés sous la forme d'une infographie<sup>27</sup> :



## 2. B1 et B2, cousins avocat et informaticien

B1 est avocat au barreau de Liège-Huy et diplômé en droit de l'Université Catholique de Louvain. Il est spécialisé en droit des assurances, responsabilité civile, évaluation du dommage corporel

---

<sup>27</sup> Voir « Legal Design » sur <https://lawgitech.eu/legal-design-avocats/> (consulté le 13 août 2021)

et circulation routière. B2 quant à lui est un informaticien développeur *full stack*. Il a suivi une formation en informatique de gestion avant de s'orienter vers le développement web par un apprentissage en autodidacte.

B2 exerçait tout d'abord comme informaticien indépendant et participait aux projets du cabinet de B1 en tant que collaborateur externe avant d'arrêter son activité pour intégrer pleinement le cabinet.

### 2.1.Jm-a (<https://jm-a.be/>)

Jm-a est le site internet d'un cabinet d'avocats spécialisé en droit de la circulation, responsabilité civile, droit des assurances, droit médical, évaluation et réparation du dommage corporel. Créé en 2016 par B1 et B2, ce site sert à la publicité de ce cabinet situé à Huy et composé de cinq avocats, trois assistantes administratives et un développeur IT<sup>28</sup>.

Ce site offre aux justiciables de nombreuses informations concernant tant le fonctionnement du cabinet que leur principale matière de spécialisation, c'est-à-dire le droit de la circulation (protection juridique, retrait de permis, jeunes conducteurs, état d'ivresse, expertise médicale, ...). Pour cette matière, différents outils en ligne sont également mis à disposition : un éthylotest virtuel suivant la consommation d'alcool, un calculateur d'amende pour alcoolémie ou excès de vitesse et un calculateur du taux d'imprégnation alcoolique (concentration d'alcool dans le sang).

En plus de ces outils, les visiteurs peuvent également demander à devenir clients du cabinet en remplissant un formulaire de demande d'ouverture de dossier en ligne. De plus, ceux-ci ont également accès à une discussion instantanée ainsi qu'à la consultation de nombreuses nouvelles juridiques.

Jm-a représente donc ce que Chaduteau (2018) nomme un site de partage, puisqu'il met à disposition des justiciables des informations permettant aux avocats d'être moins sollicités pour des questions à faible valeur ajoutée.

### 2.2.Legalstreet (<https://www.legalstreet.be/>)

Legalstreet est une plateforme spécialisée en droit de la circulation routière dédiée à la fois aux victimes d'un dommage corporel et aux auteurs d'une infraction de roulage. Crée en 2018 par B1 et B2, elle se divise donc en deux rubriques : dommage corporel et poursuites pénales. Legalstreet a pour objectif de fournir gratuitement des informations claires grâce au Legal Design, des outils simples sous forme de calculateurs ainsi que des premiers conseils rapides aux justiciables (principalement aux victimes d'accident de la route) face à des procédures souvent longues et complexes.

---

<sup>28</sup> Voir « L'équipe » sur <https://jm-a.be/les-avocats/> (consulté le 13 août 2021)

Pour ce faire, Legalstreet se base sur différentes valeurs : replacer la victime au centre du processus, fournir des solutions et des informations simples et intuitives, centraliser les informations dans un dossier unique et multiplier les canaux de communication<sup>29</sup>.

Concernant le volet dommage corporel<sup>30</sup>, nous retrouvons des informations pratiques sur les différentes étapes de la procédure ainsi que sur les dommages indemnifiables. De plus, les utilisateurs ont accès à des outils de calcul concernant à la fois l'incapacité personnelle temporelle, l'incapacité ménagère temporaire et les frais de déplacement. D'autres ressources informatives, toujours en Legal Design, sont également disponibles concernant :

- La détermination des responsabilités dans un accident de la circulation avec dommages corporels
- Les usagers faibles dans les accidents de la circulation
- L'expertise médicale
- Le chiffrage du préjudice
- Les règlements amiables ou judiciaires

Concernant le volet poursuites pénales<sup>31</sup>, le justiciable peut y retrouver plusieurs outils et ressources informatives sous forme de Legal Design. Ces ressources concernent :

- Les excès de vitesse : type d'infraction, incitation à comparaître devant le tribunal de police, poursuites pénales encourues, procès-verbal, ...
- L'alcool au volant : taux d'imprégnation au volant, état d'ivresse, sanctions encourues, ...
- Le permis de conduire : retrait immédiat, déchéance du droit de conduire, examens de réintégration, ...
- Les procédures : délai de prescription, jeunes conducteurs, ...

On y retrouve alors également plusieurs outils, dont certains sont déjà présents sur Jm-a (un éthylotest virtuel suivant la consommation d'alcool, un calculateur d'amende pour alcoolémie ou excès de vitesse, un calculateur du taux d'imprégnation alcoolique (concentration d'alcool dans le sang) et également un calculateur de vitesse corrigée). Cependant, ceux-ci sont plus complets, à la fois dans les informations fournies mais également dans leurs graphismes grâce au Legal Design. Par exemple, le calculateur d'amende suivant l'infraction routière commise se présente comme suit<sup>32</sup> :

---

<sup>29</sup> Voir « A propos de Legalstreet » sur <https://www.legalstreet.be/a-propos> (consulté le 13 août 2021)

<sup>30</sup> Voir « Le dommage corporel » sur <https://www.legalstreet.be/dommage-corporel> (consulté le 13 août 2021)

<sup>31</sup> Voir « Les poursuites pénales » sur <https://www.legalstreet.be/infractions> (consulté le 13 août 2021)

<sup>32</sup> Voir « Le calculateur d'amende » sur <https://www.legalstreet.be/infractions/calculateur> (consulté le 13 août 2021)



La plateforme Legalstreet participe donc à la production du droit puisqu'elle améliore l'expérience des justiciables et souhaite les aider à mieux comprendre le droit à la fois par un langage clair et des calculateurs transparents, ce qui permet alors également aux avocats de gagner du temps (Chaduteau, 2018).

Enfin, de nombreux canaux de communication sont disponibles afin d'offrir des réponses rapides, tout cela sans engagement :

- La possibilité de demander à être recontacté par e-mail ou téléphone
- Un *live chat* sous forme de discussion instantanée permettant à tous les membres du cabinet disponibles d'y répondre
- La possibilité de constater en direct si le cabinet est ouvert et disponible pour un appel
- L'envoi d'e-mail intégré à la plateforme grâce à un formulaire en ligne

Le site est par ailleurs toujours en cours de construction, et l'arrivée d'autres outils et ressources est annoncée (lexique, calcul de prescription, recensement des aides pour dommage temporaire, ...). Actuellement, l'espace client sur lequel les utilisateurs peuvent déjà s'inscrire n'est pas encore alimenté. Mais il est prévu, une fois terminé, qu'il permette un suivi et une gestion simplifiés du dossier dommage corporel ou défense pénale.

## Partie 4 : Analyse

### 1. Introduction à la sociologie de la traduction

Notre analyse se base sur la sociologie de la traduction de Michel Callon et Bruno Latour, aussi appelée sociologie de l'acteur-réseau (Kuty & Dubois, 2019). Par ce processus de traduction, pensé initialement par Michel Serres en 1974 et appliqué à la sociologie par Callon en 1975 (Callon & Latour, 2006), Callon et Latour cherchent à démontrer le processus de négociation composé de persuasions mais aussi de stratégies mis en œuvre par des entités ayant pour objectif de s'ériger en tant que porte-parole dans la résolution d'un problème (Callon & Latour, 2006). Les composantes du processus de traduction sont donc, tout à la fois, « action collective, contingence, problèmes concrets et processus politiques » (Kuty & Dubois, 2019, p.202).

Nous parlons d'entités car un concept important de cette sociologie est celui de « symétrie généralisée » (Kuty & Dubois, 2019, p.203) qui vise à analyser et parler de la même manière à la fois des acteurs (humains) et actants (non-humains) et ainsi ne pas différencier a priori les aspects sociaux et techniques. Par le terme d'actant, Callon et Latour souhaitent « traiter sur un même pied, c'est-à-dire sans distinction *ex ante*, l'action des individus et celle des objets » (Kuty & Dubois, 2019, p.203). En effet, selon ces auteurs, tant les humains que les non humains (en ce compris, la technique) peuvent influencer et modifier les actions des uns et des autres. Le social est donc tissé d'interactions continues entre acteurs et actants, les relations des individus étant médiatisées par des objets matériels. Ainsi, l'action collective s'étudie sous la forme d'un réseau sociotechnique composé à la fois d'humains et de non humains (Kuty & Dubois, 2019), acteurs et actants étant tous deux tout aussi fondamentaux dans la construction de ce réseau, et nécessitant donc une analyse comparable (Law, 1992).

Les études de Callon et Latour ont pour objectif initial d'analyser la construction de la connaissance scientifique (Bernoux, 2010). Toutefois, alors que Latour a déjà généralisé cette sociologie à l'étude de l'institution sociale que représente le droit<sup>33</sup>, Bernoux (2010) démontre que leurs études sont généralisables à tout processus d'innovation ou de changement. Cela ne va pas de soi, car l'innovation, notamment technique, est souvent étudiée selon le concept de diffusion qu'on oppose à celui de traduction. Selon la diffusion, l'objet technique est construit suivant un processus défini et linéaire (conception, développement, fabrication, ...) et une fois le produit fini, celui-ci n'a plus qu'à trouver acquéreur. Un bon produit trouvera donc une clientèle. Or, si l'on suit le modèle de la traduction, l'objet technique ne peut pas s'imposer de lui-même sur la simple base de ses caractéristiques, il doit être traduit selon les caractéristiques de la clientèle qu'il vise. Bernoux (2010) illustre cette conception en utilisant le modèle de la communication, montrant qu'une « bonne » information ne garantit pas d'être parfaitement reçue puisque « le message est reçu en fonction non de ses qualités intrinsèques, mais des

---

<sup>33</sup> Voir Latour, B. (2002). La fabrique du droit : une ethnographie du Conseil d'Etat. Paris : La Découverte.

stratégies des récepteurs. Si le message n'a pas été traduit, c'est-à-dire s'il n'est pas devenu un enjeu pour les récepteurs, il n'y a aucune chance qu'il soit reçu » (p. 155). Akrich (2006), de son côté, met en avant le fait que même si la machine peut atteindre une certaine autonomie, c'est-à-dire si « l'on arrive à déléguer suffisamment de tâches et de compétences à l'objet technique pour que celui-ci, ayant intégré en lui-même son environnement, n'ait pratiquement plus besoin pour fonctionner que d'autres acteurs fassent preuve de beaucoup de volonté et de compétences » (p. 121), la machine seule ne saurait pas trouver les entités pour lesquelles elle est dédiée, c'est-à-dire ses clients et ses utilisateurs. De ce point de vue, l'innovation est donc loin d'être linéaire : elle est constituée d'un va-et-vient continu entre la technique et les groupes sociaux auxquels elle est destinée, ce qui mène à une constante adaptation (Bernoux, 2010). Par conséquent, selon la sociologie de la traduction :

Une innovation, fût-elle géniale, n'a pas d'intérêt intrinsèque en elle-même, [qu'] elle ne porte de force que dans la mesure où elle est mise en réseau avec un ensemble d'éléments, des acteurs-actants, qui vont lui donner vie. L'essentiel est la relation entre ces acteurs-actants. (Bernoux, 2010, p. 156)

Dans le cadre de cette étude, la sociologie de la traduction sera donc appliquée à l'innovation technique dans le domaine du droit, un domaine qui a pour particularité de faire partie des institutions qui « consistent en un mixte d'intérêts, de savoirs et de normes et sont constituées par, avec et en inscriptions littéraires » (Kuty & Dubois, 2019, p.202). De cette manière, nous envisageons donc le droit comme étant formé d'interactions entre des entités hétérogènes, à la fois individus et objets, que nous allons traiter de la même manière afin d'analyser l'intermédiation de la technique dans le social (Kuty & Dubois, 2019).

Le processus de traduction peut alors être divisé en quatre étapes clés de définition et redéfinition, qui peuvent être résumées comme étant « la perception qu'ont les différents groupes d'acteurs des problèmes à traiter ; leur perception des intérêts qu'ils ont à traiter ces problèmes ; la perception des rôles qu'ils peuvent et doivent jouer pour y parvenir ; et enfin les capacités de diffusion des solutions par les actants » (Kuty & Dubois, 2019, p.206). Bien entendu, ces différentes étapes représentent un idéal-type pour la recherche car, en plus de pouvoir se chevaucher, elles ne sont pas si distinctes dans la réalité (Callon, 1986).

### - **La problématisation**

Il s'agit de l'énonciation du problème, c'est-à-dire la tâche ou l'ensemble de tâches qui doit être réalisé pour que tout fonctionne correctement (Kuty & Dubois, 2019). En effet, l'objectif pour les entités intéressées par la résolution de ce problème est de faire émerger un réseau au sein duquel elles deviennent indispensables (Kuty & Dubois, 2019). Pour plus de simplicité, nous suivrons l'exemple de

Callon (1986) en les nommant entités A<sup>34</sup>. Pour ces entités, cette étape est donc stratégique puisqu'elle permettra d'identifier d'autres entités (B, C, D, ...) à lier à leur projet (Callon, 1986).

Pour ce faire, les acteurs vont alors tout d'abord se mettre d'accord sur une définition commune de l'enjeu, c'est-à-dire formuler une question commune (Callon, 1986). Mais pour y arriver, il est nécessaire de mettre en exergue les identités et les intérêts de chacun (Kuty & Dubois, 2019) afin d'arriver à « expliquer en quoi ces acteurs sont nécessairement concernés par les différentes questions formulées » (Callon, 1986, p.181). À la fin du processus de problématisation, il doit alors être possible de formuler a) un objectif commun (quel est l'enjeu) mais aussi des hypothèses b) sur les identités de chaque entité (y compris les entités A intéressées dès le début) et c) sur les liens qui les unissent entre elles (pourquoi une entité seule ne pourrait régler ce problème). On doit donc pouvoir expliciter qui sont ces entités, quels sont leurs objectifs, leurs intérêts, leurs connaissances et pourquoi doivent-elles prendre part ensemble au projet (Callon, 1986). Cette étape de repérage à la fois des acteurs, actants et enjeux est ce que Bernoux (2010) appelle la contextualisation. Cette tentative d'alliance ou de mise en réseau vise alors à « trouver un point de passage obligé où tout ce monde se retrouve » (Bernoux, 2010, p. 157) afin de créer une véritable action collective.

### - L'intéressement

Il s'agit des toutes les actions (groupées dans des dispositifs (Kuty & Dubois, 2019)) que des entités A mettent en œuvre afin de stabiliser le réseau d'identités (B, C, D, ...) définies lors de la problématisation (Callon, 1986). En effet, les identités ne sont pas figées ou définies a priori, elles se créent et se modifient dans l'action. Il s'agit donc pour les entités A de défaire (ou s'interposer entre) les anciennes relations concurrentes qui unissaient les entités B, C, D, ... pour en créer de nouvelles, et ainsi redéfinir les intérêts et les identités de chacun (Callon, 1986). Les dispositifs mis en œuvre visent donc à séduire et convaincre (par une argumentation écrite, orale, ...), voire contraindre et forcer (par des rapports de force) d'autres acteurs de s'associer à eux afin de sceller les nouvelles alliances (Kuty & Dubois, 2019). Sur base de cette association, il est alors possible de stabiliser les identités autour d'intérêts désormais homogènes (Callon, 1986), ces derniers devant être compris non comme les objectifs poursuivis mais comme les moyens mis en œuvre pour arriver à ceux-ci (Dubois & Kuty, 2019).

Le réseau d'acteurs et actants commence alors à se stabiliser, et les énoncés tant sur les enjeux que sur les identités et les intérêts qui n'étaient alors qu'hypothèses dans la problématique peuvent être affirmés (dans le cas de la réussite de l'intéressement) ou réfutés (dans le cas de son échec) (Callon, 1986).

### - L'enrôlement

---

<sup>34</sup> Callon (1986) précise que « Aucune hypothèse n'est faite ici sur la nature ou la taille de A, B, C, D, E ... » (p.186)

Face à ce bien commun qui a été défini, il faut alors que tout le monde puisse observer concrètement le rôle qu'il a à jouer afin de se sentir véritablement concerné et donc s'impliquer (Bernoux, 2010). Mais parfois, malgré la tentative de conviction de la part des entités A, les autres entités n'acceptent pas le rôle qu'on veut leur attribuer ou se retrouvent également convoitées par d'autres entités tentant de court-circuiter les alliances en train de se faire (Callon, 1986). L'intéressement ne mène en effet pas forcément à un enrôlement. Pour que l'intéressement puisse aboutir, c'est-à-dire que les autres entités ne remettent plus en cause leur rôle et s'impliquent réellement dans le projet, il faut créer « un processus de négociations multilatérales » (Kuty & Dubois, 2019, p.210), ce qui passe par des compromis (Bernoux, 2010). Cela peut se faire par exemple par un affinement de l'argumentation ou encore par une redéfinition des rôles de chacun, des relations ou parfois même de la problématique (Kuty & Dubois, 2019) dans le but de trouver une solution collective (Bernoux, 2010). Parfois même, dans un cas extrême, il s'agit de mettre en œuvre « des coups de force ou des ruses » (Callon, 1986, p.189). La fin de l'étape d'enrôlement consiste alors à tester les identités et rôles de chacun pour s'assurer de leur adhésion, stabiliser le réseau et ainsi transformer la problématique de départ en « un énoncé sûr et fiable » (Kuty & Dubois, 2019, p.215).

#### - **La mobilisation**

Il s'agit de passer d'un contexte local contingent, c'est-à-dire quelques individus dans un périmètre limité et circonscrit, à une affirmation générale grâce aux porte-paroles (Kuty & Dubois, 2019). Ces entités devenues légitimes par « une activité politique mêlant rapports de force, négociations et alliances » (Kuty & Dubois, 2019, p.212) qui leur permet de ne plus être remises en cause par le réseau jouent alors un rôle de représentation en parlant et en étant écoutées au nom des autres entités. Le partage de l'information passe alors par exemple de simples discours et écrits à la publication d'articles, de rapports, ou encore à la réalisation de conférences dans le but de sensibiliser et de faire adhérer de nouvelles entités. On assiste donc à une généralisation et à un consensus autour de l'énoncé et de la solution au problème, mais aussi autour de ceux qui les représentent. Les liens entre acteurs forment désormais une action collective, un acteur-réseau (Kuty & Dubois, 2019). En étendant le réseau à de nouveaux acteurs, ce dernier se consolide et devient alors irréversible (Bernoux, 2010).

Si le consensus est atteint, les marges de manœuvre de chaque entité sont alors étroitement délimitées. La problématisation initiale, qui avançait des hypothèses sur l'identité des différents acteurs, leurs relations et leurs objectifs, a laissé place au terme des quatre étapes décrites à un réseau de liens contraignants. (Callon, 1986, p.198)

Le processus de traduction ayant confirmé l'hypothèse de départ, il en sera ainsi pour cet énoncé tant qu'il se déplacera et se répandra dans un réseau (d'acteurs et actants) de plus en plus grand (Kuty & Dubois, 2019). L'énoncé devient donc à la fois mobile et immuable, c'est-à-dire qu'il prend diverses formes et divers supports, qu'ils soient matériels (papier) ou immatériels (internet), lui permettant de

circuler sans jamais être remis en question. L'enjeu pour les porte-paroles est alors de répondre de manière convaincante aux critiques afin que l'énoncé puisse continuer son chemin (Kuty & Dubois, 2019). Ce n'est alors qu'une fois ce processus terminé et stabilisé que l'on pourra parler d'une innovation (Bernoux, 2010).

### - **La controverse**

Toutefois, le consensus peut être remis en cause à tout instant et les porte-paroles contestés, notamment si au fil du temps les résultats ne sont plus à la hauteur des attentes (Kuty & Dubois, 2019). L'inefficacité mène alors à la contestation, la controverse et la critique (Kuty & Dubois, 2019). Sont alors remis en question à la fois la représentativité des entités, mais également leurs identités et même les enjeux qu'ils poursuivent (Callon, 1986). En effet, tout peut être sujet à controverse : les acteurs impliqués, leurs intérêts ou encore la légitimité des énoncés, de même que la définition du problème ou la solution trouvée (Callon, 2006).

Ce moment sera l'occasion, pour certains acteurs, d'en réduire d'autres au silence afin d'imposer leur propre représentativité (Callon, 2006) :

Dans une controverse, rien n'est plus important que les mécanismes par lesquels se fixent l'identité des participants, les rôles qu'ils jouent et les sujets qu'ils abordent. C'est ainsi que certains acteurs sont réduits au silence, d'autres cantonnés dans un forum officieux soigneusement séparé du forum constitutif où se trouvent les quelques acteurs qui déterminent les problèmes, les arguments et les intérêts légitimes. (p.150)

L'enjeu pour les acteurs intéressés sera alors de créer une redéfinition permettant de mobiliser à nouveau d'autres entités dans un réseau stable (Callon, 2006).

Callon (2006), dans son étude sur les controverses technologiques, relève les négociations, débats, discussions, compromis mais aussi rapports de force et stratégies entre acteurs très hétérogènes derrière les innovations ou nouvelles alternatives technologiques. Pour Callon, ces controverses comportent trois caractéristiques : a) elles portent sur des objets techniques représentant également d'autres enjeux, notamment sociaux ; b) elles font face à plusieurs solutions possibles et c) elles regroupent différentes forces hétérogènes opposées cherchant en permanence à atteindre un certain équilibre jamais atteint, la désignation d'un porte-parole étant toujours remise en question (Callon, 2006). De la même manière qu'on ne peut parler d'innovation que si le processus de traduction a réussi, « une controverse ne devient vraiment technique qu'en bout de course, lorsque les rapports de forces ont été stabilisés et que sont connus les noms des vainqueurs possibles. En revanche dans les moments initiaux, ces controverses sont sociotechniques car un des principaux enjeux est de délimiter la sphère de la technique et les enchaînements qui lui sont imputables » (Callon, 2006, p.146).

### - Les stratégies

Dans ce processus, les acteurs mis en réseau peuvent alors recourir à différentes stratégies de traduction implicites (Law, 1992). Afin de les expliquer, Law (1992) part d'une série de constats sur la portée des représentations matérielles.

Tout d'abord, « some materials are more durable than others » (Law, 1992, p.387) afin de stabiliser les relations du réseau. Par exemple, la durée de vie d'un texte sera plus longue que celle d'une parole, elle-même plus durable qu'une pensée. Un réseau à la fois incarné et mis en action par des matériaux durables sera donc plus stable. Cependant, le principe de durabilité n'est pas non plus une caractéristique innée des entités, il est relationnel, ce qui signifie que l'effet peut varier avec les interactions et le contexte. Par exemple, un texte qui n'est pas partagé par des acteurs n'aura pas une action durable dans le temps. Ensuite, et cela rejoint à la fois ce premier constat et la notion de mobile immuable de Callon, les matériaux de communication exercent des influences spatiales différentes. Par exemple, la transmission d'un texte électronique pourra avoir une portée plus grande qu'un texte sur papier. Enfin, partant du constat que “*translation is more effective if it anticipates the responses and reactions of the materials to be translated*” (Law, 1992, p.388), les innovations amenées par exemple par les nouvelles technologies peuvent contribuer à rendre le réseau plus stable et durable grâce à leurs pouvoirs de calcul qui permettent l'anticipation des résultats.

Ces différents moyens de représentation pourront alors mener à des stratégies très diverses suivant les entités et le contexte (Law, 1992).

## 2. La sociologie de la traduction appliquée aux projets LegalTechs

### 2.1. OSA & Lawgitech

#### 2.1.2. OSA

### - La problématisation

Le projet OSA a été créé dans un contexte très particulier. A1 travaillait pour une grande entreprise juridique spécialisée dans l'investissement. D'origine chinoise, elle accompagnait les clients en Chine afin d'opérer la signature de contrats. Enceinte de jumeaux, elle se retrouve soudainement dans l'impossibilité de voyager et ne reçoit donc plus de travail de la part de sa compagnie. Ayant un statut d'avocate indépendante, elle et son mari, A2, se retrouvent alors avec des soucis financiers puisque leurs charges professionnelles restent les mêmes alors que leurs revenus sont divisés en deux. Très vite, A1 décide donc de reprendre entièrement son activité d'avocate, mais elle se retrouve face à un nouveau souci : elle doit se créer une nouvelle clientèle. Après de nombreuses recherches sur le web, elle se rend compte que cette tâche est plus difficile que prévu et qu'il n'existe pas vraiment d'outil spécialisé afin de se faire connaître en tant qu'avocat.

Parallèlement à cela, A2 fait face à plusieurs divergences de points de vue au sein de son cabinet. En effet, alors que ses associés suivaient une logique traditionnelle de concurrence intra-professionnelle entre les membres du bureau sur les dossiers entrants, A2 voulait modifier leur façon de travailler en allant vers une répartition des dossiers suivant les matières de spécialisation, la publication en ligne et l'utilisation des réseaux sociaux. Il ne se sentait donc plus en phase avec les membres du cabinet et se sentait bloqué dans ses aspirations.

*« Donc à un moment ça n'allait vraiment plus à cause de ça dans le cabinet parce qu'on devenait trop concurrent de nous-mêmes et d'un autre côté je me sentais bloqué dans ce que je voulais développer comme idée avec [A1], et donc on a dit OK, c'est bon, on fait vraiment un cabinet niche, technologie, plateforme, legal design »* (A2)

À la suite d'une étude de marché réalisée par A1 révélant le retard de la Belgique par rapport à ses homologues français ou américains concernant les outils de mise en relation entre avocats et justiciables, A1 et A2 décident de se lancer dans la création de services juridiques en ligne. A1 se consacre alors entièrement à ces nouveaux services alors qu'A2, ayant changé de cabinet, continue tout de même à plaider comme avocat dans des contentieux liés à la construction et aux nouvelles technologies, bien que dans une moindre mesure. La plateforme OSA est alors créée par A1, A2 et un informaticien développeur web qui les rejoint, formant les trois acteurs principaux du projet.

L'énoncé du problème est donc bien contingent : en Belgique, il est difficile pour les avocats de se faire connaître et de se créer facilement une clientèle. La solution trouvée par A1 et A2 consiste alors à créer une plateforme de mise en relation et de consultation en ligne, qui servirait à la fois leurs intérêts propres mais également ceux des avocats de manière globale. Leur réflexion était en effet tournée tant vers leurs besoins économiques que vers les besoins de la profession : « *Tous les autres, comment ils vont faire quand ils vont connaître cette situation ? Comment est-ce qu'on peut généraliser pour que ce soit profitable à un plus grand nombre ?* » (A2)

### - L'intéressement

Afin de faire fonctionner cette plateforme, A1 et A2 doivent alors rassembler à la fois un réseau professionnel d'avocats mais également des justiciables utilisateurs. Leurs arguments mis en avant pour montrer la validité de ce projet et ainsi intéresser de nouveaux acteurs sont alors divers.

Du côté des justiciables, A1 et A2 mettent en avant le fait que cette plateforme permet de trouver et de contacter facilement un avocat.

Du côté des avocats, A1 et A2 insistent sur le fait que cela leur permet de se faire connaître et cela étend le volume de prospects à tous les justiciables présents sur internet : « *Il y a plein de possibilités sur le net, les gens n'ont qu'à te connaître* » (A2). Cette solution peut alors être particulièrement utile afin de se créer une clientèle (et donc, des revenus) facilement et rapidement pour les avocats sortant

des études ou pour les avocats ne souhaitant plus travailler pour de grands groupes. En effet, pour A2, les étudiants en droit ne sont pas assez formés à la gestion d'entreprise et à la recherche de prospects, ce qui implique une stratégie à tâtons, souvent « *au prix d'erreurs qui coûtent parfois très cher* » (A2). De plus, ce type d'outil permet également de garder son principe d'indépendance et ne pas devoir obligatoirement travailler pour un autre avocat en sortant des études, car « *quand tu sors de la fac tes chances de survie dans le milieu professionnel elles sont assez minces, seul en tout cas* » (A2). A1 insiste également sur le fait qu'il s'agit d'une solution innovante ayant déjà été mise en œuvre ailleurs, mais pas en Belgique. Enfin, A2 ajoute que cette solution peut permettre de diminuer la concurrence entre avocats, chacun étant mis en relation avec des clients suivant sa matière de spécialisation. Il s'agit donc d'*« une plateforme de consultation gratuite pour les avocats ouverte à tous pour faire la promotion de tes services en ligne, pour te faire connaître pour, entre guillemets, te vendre, vendre tes prestations là où il y a de la place pour toi au lieu d'aller faire ta compétition avec un avocat »* (A2).

Afin d'intéresser ces différents publics cibles, A1 et A2 ont alors partagé ces différents arguments à la fois a) sur leur plateforme par le biais du blog ; b) au sein d'articles de presse parus dans le magazine Trends-Tendances ainsi que dans le quotidien La DH Les Sports+ ; c) par la participation à une émission diffusée sur la chaîne télévisée RTBF ou encore d) par la participation à plusieurs événements (conférence « électrochoc numérique » par Avocats.be fin 2016, salon Entreprendre début 2017, ...) <sup>35</sup>. De plus, ces différentes actualités ont également été relayées sur les réseaux sociaux, notamment via la page LinkedIn d'OSA <sup>36</sup>.

Toutefois, un premier problème survient : l'intérêt n'aboutit pas comme espéré. Beaucoup d'avocats n'en comprennent pas l'intérêt et restent méfiants face à ce nouvel outil. Même si le nombre de visiteurs augmente petit à petit, le nombre d'avocats inscrits lui n'augmente que très faiblement :

*« Je pensais, quand on avait démarré le projet, que ça aiderait beaucoup plus de personnes. En fait, les gens ne comprenaient pas. »* (A1)

*« On pensait qu'on aurait un plus grand succès en termes de reconnaissance dans la profession, que les avocats allaient venir, qu'ils allaient s'inscrire et que la plateforme allait mieux tourner que ce qu'elle ne tourne maintenant. »* (A2)

L'enjeu de la mise en relation des avocats et justiciables ne semble donc pas complètement affirmé. Cette nouvelle solution ne parvient pas à s'imposer et à s'interposer entre les avocats et la concurrence intraprofessionnelle qu'ils conservent : « *Au lieu que les avocats se tournent vers ces*

---

<sup>35</sup> Toutes les différentes actualités d'OSA sont disponibles sur le blog de la plateforme à l'adresse <https://onlinesolutionattorney.be/fr/Blog/LawField?LawField=Default> (consulté le 13 août 2021)

<sup>36</sup> Voir Online Solution Attorney. (n.d.). *Posts* [LinkedIn Page]. <https://www.linkedin.com/company/online-solution-attorney/> (consulté le 13 août 2021)

*marchés là en se faisant connaître avec des outils comme les réseaux sociaux etc., non, ils préfèrent se faire concurrence à eux-mêmes dans les petits cercles très fermés des barreaux et compagnie »* (A2).

### - L'enrôlement

Alors que les stratégies promotionnelles se multiplient afin de tenter d'augmenter l'intéressement pour l'instant très faible, une controverse minant le processus de traduction est alors apparue. Cette controverse, naissant d'une inquiétude, voire d'une aversion, pour l'entrée de la technologie dans le milieu juridique, a pris la forme d'une contestation professionnelle. Celle-ci est alors venue détruire une partie du processus d'enrôlement, déjà faible, par la désinscription de nombreux avocats à la plateforme.

### - La controverse

Dès le début du processus de publicité de la plateforme sur les réseaux sociaux, Avocats.be avait émis certaines réserves. Tout d'abord, face à plusieurs remarques du barreau, A1 a finalement dû renoncer au fait de s'inscrire sur la plateforme afin d'être pleinement gérante de celle-ci. Elle s'occupe donc de toute la partie juridique, alors que le développeur gère la partie informatique. Les arguments qui étaient évoqués par le barreau concernaient un problème de déontologie pouvant mener à un conflit d'intérêt. Leur principale inquiétude concernait l'accès aux bases de données. Ils craignaient que A1 et A2 puissent avoir un accès total à celles-ci et à toutes les informations de leurs confrères, alors que cela n'était pas le cas. A1 a donc souhaité calmer la controverse par cette solution, même s'il n'existe aucune réglementation à ce sujet : « *on a le droit, en tant qu'avocat, évidemment de gérer une société* » (A1). Pour A2, cela s'explique par le fait que le code de déontologie avait changé deux ans avant le début de leur projet, une modification qui n'était pourtant pas encore prise en compte par le barreau. A1 et A2 insistent donc sur le fait que toutes ces remarques n'avaient pas de fondement réglementaire :

« *On avait écrit évidemment au bâtonnier bien avant le lancement de notre plateforme en disant ce qu'on va faire, parce qu'on a toujours tout voulu faire dans les règles de l'art évidemment, on savait bien qu'on allait être exposés.* » (A2)

« *On a tout fait dans la déontologie, mais on sait bien comment ça fonctionne.* » (A1)

Toutefois, malgré cette tentative de négociation avec le barreau par un compromis, plusieurs autres critiques se sont enchaînées, notamment des suspicions concernant leur système économique, des critiques sur l'éthique de la publication en ligne et même des réticences face à la gestion d'une société juridique par une femme.

Cet enchaînement de problèmes a alors été poussé à son paroxysme par une nouvelle accusation d'un bâtonnier flamand amenant plusieurs retournements de veste. Le problème concernait cette fois le modèle économique d'OSA. En effet, celui-ci avait tout d'abord été pensé comme un service facturé

aux avocats, ce montant étant pour eux déductible. Mais pour ce bâtonnier, « *au regard de la déontologie flamande, ce qu'on faisait c'était de l'apport d'affaires* » (A2). Très vite, afin d'apaiser la controverse, A1 et A2 ont alors décidé de modifier leur *Business Model* en mettant le coût de la plateforme à charge des clients, celui-ci étant compris dans le prix des consultations en ligne (même si A2 regrettait que ce coût économique réduise l'accès à la justice pour les justiciables). Cependant, ce changement de modèle économique n'a pas suffi à calmer la controverse venue court-circuiter le réseau qui était en train de se créer : « *On change notre business model pour leur faire plaisir et la conséquence de tout ça, ça a été quoi ? C'est que tous les avocats néerlandophones de leur barreau se sont désinscrits de la plateforme. Et qu'est-ce qu'ils ont dit ? "Vous m'avez inscrit d'office". Jamais on n'a fait ça !* » (A2). Des dizaines d'avocats ont en effet commencé à exprimer le fait qu'ils ne se souvenaient pas s'être inscrits sur la plateforme et les ont accusés de les avoir inscrits sans leur accord, alors que cela est impossible puisque le processus d'inscription se fait via leur adresse e-mail.

Face à tous ces ennuis leur révélant la face cachée des instances professionnelles et face au constat que la mobilisation autour du projet OSA n'avait finalement pas eu lieu, A2 s'est senti fatigué et déçu : « *En fait, ce n'était pas nécessairement ce qu'on attendait, on attendait plus de participation des avocats, plus de reconnaissance* » (A2). A1 témoigne d'ailleurs également de la sensation de ne pas pouvoir réaliser les avancements qu'ils souhaiteraient dans OSA par crainte du retour de la profession : « *Véritablement, si on devait porter cette plateforme comme elle doit se faire, en fait, mais on n'ose pas parce qu'on ne veut pas se faire tirer dessus, c'est qu'on devrait faire autoriser le rating des avocats, c'est ce que tout le monde veut* » (A1). Ce blocage les a donc amenés à prendre des distances avec le réseau professionnel, un acteur dont le rôle est désormais remis en cause dans leur projet.

Face à l'échec de leur stratégie de compromis, à « *un retour d'autant de mauvaise foi de la part de confrères qu'on essaie d'aider* » (A2) et au constat que ni l'enjeux qu'ils avaient soulevé, ni la solution qu'il lui avaient trouvée n'avaient été reconnus, A1 et A2 décidèrent de procéder à une redéfinition complète de la problématique par la création d'un tout nouveau projet, Lawgitech, désormais tourné vers leurs besoins personnels et non plus vers la profession :

« *On avait une solution plus générale, plus dans l'intérêt collectif de la profession, si c'est le retour de la profession nous on a aucun problème à le faire pour nous-mêmes, c'est ce qu'on fait maintenant et d'office ça va beaucoup mieux en ne faisant que pour nous qu'en le faisant de manière générale. Et c'est triste en fait, c'est vraiment triste de nos confrères de pas comprendre l'intérêt pour eux* » (A2)

Désormais, l'objectif d'A1 et A2 pour le projet OSA est de trouver des financements afin de l'étendre géographiquement en dupliquant la plateforme, c'est-à-dire essayer de recommencer ce processus ailleurs, sans engendrer de frais. Mais leur niveau d'implication dans le projet a tout de même été fortement impacté par tous ces problèmes :

*« OSA maintenant, ça tourne tout seul entre guillemets, parce qu'il a assez de consultations pour payer le seul frais qu'on a qui est le protocole de paiement en ligne que tu dois payer, et ceux qui veulent s'en servir s'en servent, parfois je m'en sers moi-même. Mais ce qu'on cherche surtout là pour le moment ce sont des investissements pour continuer le développement à grande échelle dans d'autres pays qui sont beaucoup plus mûrs comme l'Espagne ou la France »* (A2)

*« On ne s'ébruite pas trop, on ne dépense pas. En fait, que les gens comprennent, si on les voit bah tant mieux, qu'ils s'inscrivent, s'ils ne comprennent pas tant pis en fait »* (A1).

A1 et A2 aimeraient donc intéresser de nouveaux acteurs, ailleurs dans le monde, qui puissent investir dans le projet. Mais pour le moment, ils n'ont plus l'envie de porter ce projet et de le représenter. Ils se concentrent désormais sur Lawgitech, auquel se rapportent leurs nouveaux articles et discours.

### 2.1.3. Lawgitech

#### - La problématisation

Le second projet a alors été pensé non plus pour l'intérêt commun des acteurs de la profession, mais dans un intérêt purement personnel, à la fois économique (créer un projet rentable) et motivationnel (faire quelque chose que l'on aime). A1 faisait déjà des schémas pour la grande entreprise juridique pour laquelle elle travaillait, ce que les clients adoraient. Elle avait donc déjà émis la possibilité de se lancer dans ce genre de projet très peu de temps après le lancement d'OSA, constatant que cela représentait une opportunité non seulement sur le marché mais également au regard de leurs capacités. A2 précise le cheminement de leur réflexion : *« On a les compétences techniques, on a les compétences artistiques pour le faire. On devrait essayer. Et en fait on était encore une fois les premiers en Belgique à mettre le pied à l'étrier pour ça »* (A2).

Pour A2, ce projet mêlant dimension artistique et technologique lui permet non seulement de vivre financièrement, mais également de faire quelque chose qu'il aime et pour lequel il est compétent à la place de tâches fatigantes et à faible valeur ajoutée telles que l'envoi d'e-mails qu'il doit réaliser en tant qu'avocat. A1 est d'ailleurs tout aussi heureuse de ces nouvelles tâches : *« c'est bien plus chouette de faire des dessins et des designs que calculer les parts de marché »* (A1). De plus, leur objectif est également de faire quelque chose qui les expose à moins d'ennuis avec les membres de la profession, un projet qui n'est soumis à aucune règle légale ou déontologique, ne nécessitant aucune autorisation préalable.

Ce projet de Legal Design est alors parti du constat que les justiciables et même les organisations ne comprennent pas le droit, notamment le droit des plateformes et le RGPD. Ces dernières risquent alors des problèmes règlementaires importants face aux sanctions possibles (même si elles restent encore rares pour l'instant), ce qui met également en danger leur crédibilité, notamment pour les organisations de la fonction publique.

*« Aujourd'hui, je ne pense pas que l'APD [autorité de protection des données] a une vision aussi précise de ce qui doit être fait parce qu'ils sont déjà assez en galère pour demander juste tes CGV [conditions générales de vente], CGU [conditions générales d'utilisation], mentions légales sur ton site, mais ça viendra, et plus tu prends les devants tôt, moins tu auras à payer les conséquences ultérieurement sur ce genre de chose »* (A2)

L'objectif avec le projet Lawgitech est alors d'intéresser à la fois les organisations (privées ou publiques) ayant besoin d'une explication simple sur le droit des plateformes afin de s'assurer de bien l'appliquer, mais également les organisations ayant des enjeux juridiques qu'elles souhaitent expliquer de manière simple à leurs clients ou citoyens (les justiciables bénéficiant donc également de ce projet, indirectement).

Leur solution consiste donc à fournir des ressources pédagogiques et à implémenter des solutions de Legal Design simplifiant le droit par un langage clair et un graphisme attractif. Pour A2, expliquer le droit de manière graphique (notamment par des couleurs, des plans ou encore des dessins) et le rendre interactif (en permettant de cliquer sur les infographies) offre une meilleure visualisation : « *En fait, plus tu additionnes différents types de mémorisation, plus tu as une meilleure compréhension et une meilleure mémorisation de la matière* » (A2). Enfin, A2 ajoute qu'en donnant plus d'informations à propos du droit, on le rend également plus transparent et ouvert à tous.

### - L'intéressement

Afin d'intéresser ces organisations, le principal argument mis en avant par A1 et A2 concerne leur degré de compétence. Tout d'abord, tous deux s'y connaissent en droit appliqué aux nouvelles technologies (droit des plateformes, RGPD, ...), ce qui leur permet de facilement l'expliquer et l'expliciter. Ensuite, leur premier projet en association avec un informaticien, ajouté à de nombreux apprentissages en autodidacte suivis par A2, leur permettent de mettre à disposition un savoir et un savoir-faire très importants dans le milieu informatique. Enfin, ils représentent, grâce à A1, des compétences également graphiques, qu'il s'agisse de dessins, chartes graphiques ou encore schémas.

Cette expertise polyvalente étant leur atout principal, ils n'ont alors cette fois pas cherché à s'associer à d'autres acteurs principaux dans la création du projet. A2 insiste d'ailleurs sur le fait que toutes les compétences nécessaires à ce projet sont internes, et que sa mise en place n'a donc demandé aucune aide extérieure, même pour la création de vidéos interactives. Leur formation, tant en codage qu'en graphisme, s'est construite de manière indépendante grâce à des cours en ligne et des vidéos sur internet : « *On a toujours tout fait par nous-mêmes parce que c'est notre façon d'apprendre* » (A2), précisant que sur internet « *toutes les sources sont là, il faut juste du temps et t'y consacrer* » (A2). En plus de cet argument d'indépendance, A1 et A2 mettent alors également en avant le caractère innovant de leurs solutions :

*« On pense qu'on est les seuls, en tout cas le seul cabinet d'avocats à pouvoir fournir des services technico-juridiques comme ça intégrés, c'est nous-mêmes qui le faisons. On ne sous-traite pas des informaticiens »* (A2).

Tout comme pour OSA, ces arguments sont alors partagés notamment a) sur le blog de la plateforme, b) sur leurs réseaux sociaux, c) par la participation à des événements (désormais au nom de Lawgitech) mais également d) dans des articles, cette fois de revues éditoriales : « *tout ce qui est édition, donc eux ils sont intéressés par évidemment toute nouvelle forme de partage des informations* » (A1). Toutefois, leur principale source de publicité pour Lawgitech passe par le bouche-à-oreille entre clients et par la mise en avant des projets réalisés. Pour A1 et A2, cette forme de publicité est d'autant plus intéressante qu'elle fonctionne sans rien leur coûter, puisqu'ils utilisent simplement leur portfolio de clients. De plus, un Legal Design interactif découpé peut se transformer en dix Legal Design statiques sur les réseaux sociaux, ce qui permet au projet Lawgitech de circuler longtemps et d'avoir une plus grande présence sur les réseaux.

Le but est alors de convaincre les organisations sceptiques par rapport à leurs compétences « *parce que la plupart des gens n'ont pas l'habitude d'avoir des avocats qui sont un peu polyvalents* » (A2). Cette stratégie sert alors aussi un peu de revanche face aux personnes qui n'ont pas cru en eux : « *La plateforme OSA, on nous disait aussi qu'on n'y arriverait pas. On l'a fait* » (A2). Ils affichent alors les résultats de leurs projets directement sur leur site afin de prouver l'étendue de leurs capacités : « *moi je montre mon travail, il est sur mon site, il est affiché partout, je suis capable de le faire et je peux en débattre* » (A2).

A2 a alors très vite constaté que le Legal Design intéressait beaucoup plus de personnes que leur précédent projet, que ce soit face aux demandes des éditeurs, aux partages sur les réseaux sociaux ou aux demandes de cours particuliers. Actuellement, A1 et A2 tentent encore d'augmenter cette communauté intéressée, notamment les jeunes, en diversifiant leurs approches. Ils utilisent en effet beaucoup la vidéo car son partage sur les réseaux fonctionne mieux, mais également car pour A1, c'est une passion : « *en fait ça me coûte du temps mais comme j'aime bien dessiner donc ça va* » (A1). Cette récente tentative de diversification a alors par exemple mené à la création d'un animé juridique sur YouTube et, dans le futur, ils réfléchissent même à la possibilité de créer un jeu vidéo juridique. Ils souhaiteraient également créer de nouvelles ressources pédagogiques plus conséquentes comme un MOOC, pourquoi pas pour des instances publiques comme des universités.

### - L'enrôlement

Cette fois, à l'inverse d'OSA, le problème énoncé a très vite été confirmé par le nombre de clients. Depuis le début, ce projet fonctionne très bien et continue d'amener de plus en plus de financements. L'enrôlement se passe donc pour l'instant sans problème, bien qu'A1 et A2 doivent rester

attentifs à la stabilité du réseau : ils doivent conserver leurs précédents clients dans leur réseau, ceux-ci fondant leur principale source de publicité.

### - **La mobilisation**

Ce projet n'ayant pas soulevé de controverse et ni le problème ni la solution apportée n'ayant été remis en cause, A1 et A2 considèrent alors déjà le fait d'augmenter leur réseau en l'internationalisant. Pour représenter leur projet à l'étranger, ils ont par exemple récemment collaboré dans la revue juridique Émile & Ferdinand du groupe Larcier France-Belgique-Luxembourg<sup>37</sup> et ils ont participé à une table ronde pour l'incubateur du barreau de Montpellier<sup>38</sup>. Ils souhaitent en effet profiter des opportunités présentent à l'étranger : « *quand on voit par exemple les analytiques de notre site, on est excessivement visités des Etats-Unis par exemple, où on voit bien qu'il y a un grand intérêt parce que le droit des plateformes est déjà beaucoup mieux formé* » (A2).

## 1.2. Jm-a & Legalstreet

### 1.2.1. Jm-a

#### - **La problématisation**

Jm-a, dans sa conception de base, est un projet à visée promotionnelle : le site a été conçu afin de faire la promotion des services du cabinet, principalement son expertise très diverse mais spécialisée grâce à la présence de plusieurs avocats. L'objectif est alors de fournir des informations sur le cabinet aux visiteurs afin de les transformer en prospects.

L'enjeu soulevé par Jm-a est donc très restreint et circonscrit à quelques acteurs : pour augmenter ses clients, le cabinet d'avocats doit trouver une stratégie marketing et augmenter sa publicité. La solution trouvée est alors d'augmenter la présence en ligne du cabinet par un site internet et d'utiliser le référencement afin d'augmenter sa réputation. Tout l'enjeu est alors de convaincre les justiciables du bien-fondé de ce site internet et de la nécessité de le consulter avec, comme espoir final, qu'ils prennent contact avec le cabinet.

#### - **L'intéressement**

Pour répondre à cet enjeu de l'intéressement des visiteurs, au fur et à mesure des collaborations entre B1 et B2 le nombre de ressources et d'outils présents sur le site se sont intensifiés. Jm-a s'est progressivement enrichi de plus d'interactivité, le visiteur pouvant également devenir utilisateur.

« *On a essayé d'avancer un peu dans notre stratégie de contenu, peut-être même je devrais dire, les avocats n'aiment pas, mais de marketing de contenu.* » (B1)

---

<sup>37</sup> Disponible à l'adresse <https://www.larcier.com/fr/emile-et-ferdinand-numero-36-37> (consulté le 13 août 2021)

<sup>38</sup> Voir Lawgitech. (n.d.). *Posts* [LinkedIn Page].

<https://www.linkedin.com/company/lawgitech/posts/?feedView=all> (consulté le 13 août 2021)

L'objectif reste bien sûr promotionnel, mais les moyens se diversifient : désormais, en plus d'obtenir des informations pratiques sur le cabinet (fonctionnement, équipe, horaires, ...), le visiteur a également accès à des articles en langage clair sur différents sujets traités par les avocats du cabinet. Ces publications ont alors pour but à la fois d'informer facilement le justiciable (ce qui représente un gain de temps également pour les avocats qui évitent de devoir toujours répondre aux mêmes questions) mais également de servir à la visibilité du site. En effet, ces textes permettent de créer une « boucle de référencement positive » : un mot clé qui amène un visiteur augmente le référencement et donc la mise en avant du site dans les moteurs de recherche, ce qui augmente les chances d'amener un nouveau visiteur cherchant un autre mot clé, etc. De plus, depuis peu les avocats du cabinet rédigent chacun à leur tour un article par semaine sur leur matière illustrée par du Legal Design<sup>39</sup>. Enfin, l'utilisateur a désormais accès à des outils concrets (calculateurs) et il peut demander la création d'un dossier directement via le site internet en complétant un formulaire. Le but de cet outil est donc de finaliser le processus commercial en transformant les prospects en clients.

Pour B1, les statistiques montrent que cela est très efficace, puisque Jm-a rassemble « *entre 500 et 700 visites par jour* » (B1). Un article publié, « *c'est déjà des centaines de visites et des leads comme dirait un entrepreneur et pas un avocat* » (B1). Cette pratique permet donc à la fois d'impliquer tout le cabinet et réussi à rassembler un grand nombre de visiteurs intéressés, peut-être même parfois un peu trop :

« *Le site est tellement référencé que le principal problème de mes secrétaires c'est de répondre au téléphone aux gens qui pensent qu'ils sont à l'institut belge pour la sécurité routière parce que les mots-clés les amènent tellement vite chez nous qu'ils prennent, c'est un peu le problème, le premier résultat sur leur smartphone* » (B1)

### - L'enrôlement

Pour B1, cette démarche commerciale a parfaitement rempli ses objectifs, puisque « *les dossiers entrants, c'est quand même en grande partie via le site* » (B1). De nombreuses personnes prennent contact avec le cabinet à la suite de la lecture d'informations ou de news juridiques : « *on a des gens qui sont sur cette page, qui viennent dans le chat et qui disent "ah ben justement, voilà, j'ai été victime d'un accident, ceci cela, qu'est-ce que je peux faire ?"* » (B1).

B1 révèle toutefois que, même si tout le cabinet participe à ce projet, leur implication n'est pas toujours facile. Par exemple, la rédaction hebdomadaire d'articles peut parfois s'avérer être un exercice difficile : « *ça peut paraître bateau comme ça, mais il faut quand même se forcer* » (B1).

---

<sup>39</sup> Il est à noter que cette stratégie a pour but final d'être mobilisée sur Legalstreet mais le référencement de Jm-a étant pour l'instant plus important, elle a été mise en œuvre sur ce site en premier.

## - La mobilisation

Les acteurs du projet Jm-a ayant su démontrer la validité de l'énoncé et de la solution trouvée sans souci technique ou contestation, celui-ci peut entrer dans une phase de mobilisation, c'est-à-dire s'étendre et s'amplifier. Cependant, dans le cadre d'un projet destiné à la publicité d'un cabinet composé de cinq avocats situé à Huy, une telle extension est difficile. C'est alors à ce moment que le projet Legalstreet apparaît, un projet plus ambitieux et conséquent technologiquement.

### 1.2.2. Legalstreet

#### - La problématisation

La plateforme Legalstreet est née de deux constats. Tout d'abord, le parcours d'une victime d'accident en tant que client d'un avocat est complexe. La procédure à suivre est souvent vue de manière très négative car longue et compliquée. La victime se sent souvent perdue, sans information ou avec des informations qu'elle ne comprend pas. La réflexion a donc démarré de la victime d'un dommage corporel, mais elle s'étend désormais aussi à la défense pénale des personnes ayant commis une infraction de roulage, puisqu'un avocat se doit d'être des deux côtés : « *Il n'y a rien à faire en tant que spécialiste de la matière, on est d'office des deux côtés* » (B1). La plateforme Legalstreet a donc été créée afin de repenser l'expérience à la fois de la victime et de l'auteur d'un accident (qui sont, dès la page d'accueil, amenés vers la matière qui les intéresse, la plateforme ayant été construite comme ayant « *deux entrées* » (B1)) afin d'augmenter leur satisfaction dans la création et la gestion de leur dossier.

Ensuite, l'expérience de Jm-a a bien démontré l'importance de créer du Legal Design. En effet, « *c'est un constat qu'on fait ici tous les jours au cabinet, c'est que le langage juridique est compliqué, est complexe, et qu'il n'est pas compris en réalité* » (B2). Le Legal Design consiste donc à « *essayer de donner l'information la plus précise possible en un minimum de temps* » (B2), c'est-à-dire donner une meilleure perception globale de l'information afin de favoriser l'accès au droit pour les justiciables. Cela consiste donc, pour le moment, à des infographies composées d'un graphisme simple et de langage clair, bien que B1 et B2 réfléchissent également à la possibilité d'y ajouter d'autres formats tels que des vidéos. Pour B2, le Legal Design crée une situation « *win-win* » (B2) puisqu'il représente un gain de temps à la fois pour les justiciables, « *parce qu'on se rend compte aussi que les gens passent peu de temps sur les pages et donc on essaie de leur donner l'info la plus précise possible en un minimum de temps* » (B2) mais également pour les avocats, « *parce que c'est vrai que les avocats passent énormément de temps à réexpliquer beaucoup les mêmes choses. Comment se déroule une audience, comment ceci cela. Donc, on pourrait en faire des formats réutilisables qui permettent à la fois de gagner du temps et de donner une information de qualité* » (B2). Le second objectif de Legalstreet est donc de « *faciliter l'accès au droit, faciliter l'accès à l'avocat tout en donnant des informations de qualité et évidemment, au bout du compte, le but final c'est de convertir des prospects en clients* » (B2).

Legalstreet a alors été pensé comme « *un service de Jm-a* » (B2). La plateforme, gratuite, ne possède donc pas de *business model* propre mais est au service du *business model* du cabinet d'avocats. Pour B1, chaque visite constitue une probabilité pour l'utilisateur de s'enregistrer sur la plateforme, ce qui amène alors de grandes chances pour que celui-ci devienne client du cabinet : « *L'idée c'est que si on en arrive là, normalement, on est sur un véritable dossier* » (B1). L'objectif de Legalstreet n'est donc pas de rapporter de l'argent directement, mais, par des visuels clairs et des outils pratiques, d'amener les visiteurs à considérer leur cabinet, ce qui en fait également un service marketing.

B1 reconnaît que ce service aurait pu être pensé comme un outil du site Jm-a, et non comme un projet distinct : « *c'est vrai que dans l'absolu, on aurait peut-être pu essayer de le faire sur le site principal du bureau* » (B1). Deux raisons principales expliquent alors la naissance du projet Legalstreet :

- Géographique :

B1 et B2 souhaitaient que les services offerts ne soient plus vus comme étant liés à un cabinet d'avocats physiquement situé dans la petite ville de Huy. Selon B1, la distance peut freiner certaines personnes ayant eu un accident ailleurs : « *Quelqu'un qui a son accident à Bruxelles va se dire "bah non, moi je le prends à Bruxelles, je ne veux pas aller à Huy"* » (B1). La plateforme Legalstreet, moins associée à un emplacement clairement localisé, permet donc une déterritorialisation « *de Huy à internet* » (B1).

- Réputationnel :

B1 et B2 souhaitaient également prendre de la distance par rapport à l'image qui n'est pas toujours positive de l'avocat, vu comme toujours payant, très cher et avec des procédures longues et complexes :

« *On s'est dit tiens, est ce qu'on perd de potentiels clients ou de potentiels contacts en étant un site de cabinet d'avocat vraiment identifié bureau d'avocat ?* » (B1)

« *C'était parti en fait d'un constat que l'avocat avait une image qui n'était pas toujours positive, on pense souvent que l'avocat est cher, on le consulte difficilement surtout pour des petits problèmes de roulage et cetera, ou on le consulte vraiment à la dernière minute quand on est cité devant le tribunal, et cetera et donc on voulait se détacher un petit peu de l'image de cabinet d'avocat et proposer un service un peu plus générique.* » (B2)

Le client peut alors craindre de contacter l'avocat, ne sachant pas à partir de quel moment la procédure peut devenir payante. Pour remédier à ce problème, « *le mot gratuit est régulièrement utilisé* » (B1). Toutefois, comme le précise, B1, il ne faut pas non plus abuser de ce mot, puisque seuls les premiers conseils sur Legalstreet sont gratuits, la procédure classique d'un client du cabinet étant payante (cela étant toutefois à nuancer car la plupart des clients sont assurés, ce qui signifie que la facture revient à la compagnie d'assurance protection juridique). De plus, le fait qu'il s'agisse d'un service d'un cabinet d'avocats est bien sûr précisé sur le site, le but n'étant pas d'induire en erreur le visiteur, mais cette information n'est pas non plus mise en évidence. Pour B1, il s'agit d'une stratégie commerciale

différente : « *On sait que l'image de l'avocat n'est pas toujours globalement top du top. Cher, compliqué, procédurier, longues procédures, des choses comme ça, et donc on s'est dit, tiens, on va essayer d'attaquer le marché différemment* » (B1). De plus, Legalstreet représente un nom plus commercial et facilement identifiable par rapport à Jm-a qui est « *un nom qui est peu mémorisable, notamment avec le trait d'union* » (B2).

Toutefois, B1 reconnaît que cette problématique de la localisation et de la marque avocat est encore remise en question, et qu'il pourrait très bien se tromper dans les freins identifiés. Voilà pourquoi Legalstreet a été conçu comme un service additionnel à Jm-a :

« *Aujourd'hui, on essaie de percevoir si ce n'est pas une erreur et qu'en fait, au contraire, des gens arrivent là sans voir tout de suite que c'est un avocat et ils se disent "non, moi c'est sûr, j'ai eu un accident, il y a un responsable, ça se passe en justice. Moi j'ai besoin d'un avocat". Et donc du coup, ça justifie le fait qu'il y ait les deux sites en parallèle.* » (B1)

Le problème est donc double : pour une victime ou l'auteur d'un accident, les procédures de création et de suivi de dossier sont longues, complexes et souvent peu comprises. Cependant, un cabinet d'avocats situé à Huy peut rencontrer des difficultés à intéresser cette population d'acteurs. La solution consiste donc à créer une plateforme en ligne accompagnant ces acteurs en leur offrant des informations plus claires en Legal Design et la possibilité d'être réellement actifs dans leur dossier par la mise à disposition de différents outils. B1 et B2 souhaitent donc « *proposer une nouvelle manière, j'allais dire, de consommer du service juridique* » (B1), tout en gardant évidemment à l'esprit que « *l'objectif principal, évidemment, c'est de la conversion de prospects* » (B2).

#### - L'intéressement

Pour B1, l'objectif afin de faire connaître la plateforme est de montrer que « *la personne va aller trouver ce qu'elle n'a pas dans un dossier classique* » (B1). Cette stratégie a alors démarré avec la présentation de ce projet au prix de l'innovation 2018 organisé par Avocats.be<sup>40</sup>. Leur candidature à ce concours a été l'opportunité de structurer la démarche en devant aller plus loin (et plus vite) dans la réflexion et la méthode à adopter. Lors de cette présentation, une version test de la plateforme a été présentée. Cet événement a donc été l'occasion de faire connaître le projet et d'avoir les premiers retours sur celui-ci de la part du réseau professionnel, d'autant plus que B1 a obtenu le prix coup de cœur du public pour Legalstreet.

Depuis cette présentation qui a offert une certaine publicité à la plateforme, Legalstreet se crée par itération, à force de « *faire, refaire, défaire* » (B1), ce qui amène des changements constants : « *donc tout ça est remis en cause au fur et à mesure et tant mieux, on ne considère jamais rien comme acquis* » (B1).

---

<sup>40</sup> Voir « Les Prix de l'innovation 2018 » sur <http://www.incubateur.legal/prix2018> (consulté le 13 août 2021)

Actuellement, Legalstreet met donc à disposition des justiciables de nombreux articles informatifs. Toutefois, ceux-ci sont plus complets que ceux présents sur J-ma (notamment grâce au Legal Design) et se concentrent uniquement sur les thèmes du droit de la circulation routière. Grâce à ces informations très complètes et au Legal Design, Legalstreet combine donc un bon référencement qui attire les visiteurs mais également des visuels qui attirent l'œil.

Pour B1, ce référencement est extrêmement important. C'est pourquoi il a souhaité que les visiteurs puissent faire des calculs gratuitement sur la plateforme. Comme pour Jm-a, plus la fréquentation est importante, plus la plateforme a de chances de se faire connaître : « *Pour des questions de référencement, moi je ne demande pas mieux qu'il y ait des gens qui viennent faire des calculs sur notre site* » (B1)

En effet, une fois les visiteurs présents sur la plateforme (ce qui est en bonne voie puisque celle-ci est déjà dans une phase de « *courbe ascendante en termes de fréquentation* » (B1)), les outils mis à disposition jouent un rôle majeur. Legalstreet contient les mêmes outils que Jm-a (un calculateur d'amende pour accès de vitesse ou consommation d'alcool, un éthylotest virtuel et un taux d'imprégnation alcoolique) mais, à nouveau, ceux-ci sont plus esthétiques et interactifs grâce au Legal Design. De plus, Legalstreet compte également plusieurs autres outils, tels qu'un calculateur d'incapacité ou encore de frais de déplacement. L'objectif est que la victime ou l'auteur d'un accident se sente impliqué dans son dossier. La victime par exemple ne fait pas que consulter des informations en ligne, par ces outils elle participe à la construction et à l'avancement de son dossier. L'objectif est alors que ces utilisateurs, ayant obtenu une meilleure perception et compréhension de la matière, décident de s'impliquer pleinement dans la procédure et deviennent clients du cabinet.

### - L'enrôlement

Le fait que le site ne soit pas fini empêche l'enrôlement d'être poussé à son maximum. En effet, l'espace client étant vide pour le moment, les calculateurs ne peuvent pas être liés à un dossier, ce qui rend l'inscription inutile. Mais pour B1, cela fait partie de la stratégie marketing. En effet, c'est lui qui a expressément demandé à B2 de mettre la plateforme en ligne dans sa version actuelle, « *une version minimale viable* » (B1), même si elle est incomplète. Pour lui, « *l'idée n'est pas de frustrer des clients qui vont aller cliquer sur des liens morts ou des bugs* » (B1) mais plus vite le site est disponible, plus vite à la fois a) les visites commencent, ce qui participe déjà au référencement et débute donc le processus d'intéressement, et b) plus vite également ils peuvent avoir des retours afin d'avancer, comme ils l'ont toujours fait, par essais et erreurs.

De plus, l'enrôlement est déjà possible, puisque la plateforme rassemble plusieurs canaux de contacts qui permettent aux visiteurs et utilisateurs d'entrer directement en relation avec le cabinet, comme c'est le cas pour Jm-a. Pour le moment, l'enrôlement des clients doit donc se faire par ces différents outils de communication permanente, d'ailleurs très appréciés : le chat par exemple est

*« quelque chose qui marche vraiment super bien, ce n'est pas un chatbot donc c'est nous, c'est celui qui est disponible, qui répond. Ça, les gens, les clients adorent parce que c'est instantané, c'est direct »* (B1).

Pour l'instant, la plateforme en est donc à cette phrase d'enrôlement qui vise à faire participer les utilisateurs à leur dossier dans leur espace client pour, in fine, qu'ils deviennent clients du cabinet (l'enchaînement des deux étant presque toujours garanti selon B1). L'objectif est donc que dans le futur, grâce à cette plateforme les clients pourront accéder aux informations de leur dossier plus facilement, ce qui permettra également aux avocats d'être moins sollicités. Directement depuis leur espace client, ils pourront également demander à devenir clients du cabinet et entrer en communication de manière simple et rapide avec les avocats qui, en retour, tiendront le client informé de l'évolution de son dossier via cet outil.

Enfin, tout comme pour Jm-a, la participation d'autres membres du cabinet à ce projet s'avère difficile. En effet, B1 explique que Legalstreet s'est construit en binôme avec B2 principalement car les avocats du cabinet travaillent au taux horaire et qu'il est difficile de valoriser et facturer la conception d'un tel projet. B1 aurait pourtant souhaité réaliser ce projet selon une méthode de *design thinking*, « *le faire en brainstorming par étape et puis itération, et cetera. Mais c'est quand même hyper compliqué de mobiliser toute la structure autour du projet* » (B1). Alors que ce type de plateforme prend du temps à être conçue, elle ne représente pas du travail directement facturable. Pour B1, cela n'est pas un souci puisque tout d'abord, il a conscience de la plus-value d'efficacité de fonctionnement et de rentabilité financière que cela amène au cabinet, « *et donc quand on a ça en tête, fatalement, on passe plus facilement une demi-journée ou une journée sur ce type de projet* » (B1), mais également puisqu'il apprécie ce qu'il fait : « *ça me plaît beaucoup, donc ça aide évidemment à ne pas trop le voir comme une contrainte* » (B1). Toutefois, cette dimension financière constraint un peu la participation des autres membres du bureau.

### - **La controverse**

Même si le processus avance bien, certains outils utilisés ont toutefois soulevé des interrogations de la part de confrères avocats, magistrats ou encore assureurs. Par exemple, dans le futur B1 et B2 souhaiteraient ajouter un outil de calcul des frais médicaux lié au dossier de la victime. Cet outil, dont la version test avait été présentée lors du prix de l'innovation, utilise de l'*optical character recognition* (OCR) permettant de scanner avec son smartphone différents types de documents tels que des tickets de pharmacie ou des relevés de mutuelles afin que la machine reconnaissse, grâce à des mots de vocabulaire ayant été préalablement encodés, les montants indiqués pour les ajouter automatiquement au dossier. Mais cet outil en OCR peut également servir à scanner un rapport d'expertise médicale afin d'évaluer le dommage. Dans ce cas de figure, la machine recherche le mot incapacité afin de connaître automatiquement la date ainsi que le pourcentage associé. En se basant sur ce que l'on appelle le tableau des incapacités dégressives (le taux d'incapacité diminuant au fil du temps pour atteindre un taux

définitif), la machine calcule alors automatiquement les périodes et taux d'incapacité. Sur base de ces données, elle fournit alors un total du montant à percevoir.

Lors de la présentation de cet outil, « *on nous avait un peu répondu "mais enfin, vous allez vers un outil trop automatisé, on parle de victimes!"* » (B1). B1 a alors temporisé la controverse en expliquant que l'objectif de cet outil n'était que de donner un premier aperçu à la victime des montants qu'elle pourrait recevoir. Il n'a en aucun cas vocation à remplacer l'avocat, il ne sert qu'à informer la victime et à former une base de travail pour l'avocat, c'est-à-dire fournir des informations « *d'une manière compréhensible et avoir un précalcule d'indemnité* » (B2).

En effet, pour B2 il est important de fournir à la victime tant d'un accident de la route que d'une erreur médicale une meilleure vision et compréhension face à « *un rapport médical qu'elle comprend souvent difficilement parce qu'il y a beaucoup de termes techniques etc., avec des tableaux d'incapacité, des périodes, des pourcentages, des dates de consolidation, etc.* » (B2). Mais B1 est bien conscient de l'importance de la personnalisation : « *Après évidemment on personnalise, on va plus loin. Soit on rencontre les gens, soit on fait à distance, mais on complète le dossier, on se renseigne et évidemment, on fait notre travail et on apporte notre plus-value* » (B1).

Une seconde remarque sur cet outil est alors apparue concernant cette fois le calcul du montant à percevoir à la suite de l'évaluation du dommage corporel. En effet, en matière de dommage corporel il n'existe pas de barème clair : « *Ce n'est pas une victime-un pourcentage, le même montant pour tout le monde* » (B1). Les montants sont personnalisés suivant de nombreux critères notamment professionnels et familiaux. L'inquiétude était alors que « *"avec votre système qui va aller chercher les pourcentages et donner un montant, si ça s'étend tout le monde aura la même chose. On barémise complètement, on déshumanise cette matière-là"* » (B1). Mais à nouveau, B1 tempore en précisant qu'il est bien conscient de cette notion de personnalisation et de son importance face à l'automatisation (notamment pour la poursuite du métier d'avocat) : « *Je suis bien conscient qu'il faut surtout éviter ça parce que sinon une compagnie d'assurance n'aura plus jamais besoin d'un avocat* » (B1). Celui-ci a alors décidé d'expliquer le fonctionnement de l'outil : le calculateur se base sur ce que l'on appelle un tableau indicatif des dommages, qui représente une sorte de barème minimum à utiliser comme indication. « *En gros, une compagnie qui doit indemniser, qui va faire une offre à une victime qui n'a pas d'avocat, qui est toute seule etc., elle va la faire sur cette base-là, donc oui, c'est vraiment une espèce de base qui permet quand même de structurer un peu la matière* » (B1). L'objectif est donc simplement de donner une première idée aux victimes, une échelle sur laquelle se baser afin de rester informé, le travail de l'avocat restant alors de personnaliser ces calculs pour les rendre totalement exacts.

À la suite de ces diverses explications, B1 n'a alors plus eu d'autre retour du réseau professionnel à propos de ce projet, les controverses n'ayant été que très circonscrites et momentanées.

Toutefois, il est important de prendre en compte le fait que seule la version test de cet outil a été présentée pour l'instant, et que celui-ci n'a pas encore été réellement mis en œuvre.

## Partie 5 : Discussion

### 1. Les stratégies, enjeux et ressources

Dans son article de 2021 relatif aux projets LegalTechs, Dubois analyse également les deux premiers projets présentés, c'est-à-dire OSA et Jm-a. Celui-ci identifie alors quatre caractéristiques des projets LegalTechs (Dubois, 2021) :

- Il s'agit de « *creative organizing processes* » (Dubois, 2021, p.3) à la fois indéterminés et ouverts à l'inattendu
- Leur innovation a pour base une plateforme digitale qui résulte du projet mais qui participe également à le structurer, le tout formant un réseau sociotechnique
- Ces projets nécessitent une autorisation préalable venant d'instances juridiques qui participent donc à la définition des décisions préliminaires
- Ils sont composés de stratégies au sens de Crozier, c'est-à-dire des comportements stables qui ne sont pas forcément volontaires ni conscients

Ces stratégies sont construites au travers du contexte d'action et non selon des objectifs et intérêts personnels (Dubois, 2021). En participant à la création de sens, elles peuvent alors mener à la redéfinition des objectifs initiaux. Dubois (2021) en identifie trois types :

- La stratégie organisationnelle :

Le réseau sociotechnique organisé autour de ces plateformes se construit de manière empirique, incrémentale et expérimentale. La structure du projet n'est pas définie d'avance, elle se modifie au fur et à mesure des contraintes et opportunités, ce qui rend ces projets contingents (Dubois, 2021).

- La stratégie marchande :

Ces projets ont pour fonction de vendre des services juridiques en ligne, que ce soit dans un but purement financier ou non. En effet, cette activité marchande ne se résume pas seulement à un but économique pour les acteurs, puisqu'elle peut également participer à “*the search for reputation, innovation—intrapreneurship—and diversification of their activities*” (Dubois, 2021, p.10).

- La stratégie professionnelle :

Ces projets sont dans une relation d'influence mutuelle avec les règles professionnelles et les cadres éthiques qu'ils se doivent de respecter mais qu'ils modifient également par leur existence (Dubois, 2021). En effet, la nature du domaine juridique implique que ces projets doivent respecter certains principes légaux et déontologiques et qu'ils nécessitent certaines autorisations, sous peine de sanctions. Mais les institutions juridiques ne représentent pas que des freins, en témoigne par exemple le prix de l'innovation organisé par Avocats.be. En respectant ces contraintes ou en participant à ces

opportunités, les professionnels du droit montrent qu'ils ne remettent pas en cause ni l'autorité ni le rôle joué par le barreau dans la structuration de leurs projets. Toutefois, ces projets modifient à leur tour ces institutions et le modèle juridique de manière globale en y amenant une réflexion à la fois entrepreneuriale, managériale, innovante et technologique qui modifie le métier d'avocat lui-même par une hybridation des compétences. L'avocat devient alors également informaticien, entrepreneur ou encore responsable marketing (Dubois, 2021).

Ce dernier point amène Dubois (2021) à parler d'une influence mutuelle entre les métiers du droit et de l'informatique, illustrée par exemple du Legal Design. Nous retrouvons effectivement cette influence dans les seconds projets étudiés, que ce soit dans la co-construction permanente organisée entre B1 et B2 ou encore dans le caractère polyvalent des tâches de A1 et A2, oscillant chacun entre droit et informatique, l'un étant au service de l'autre.

A1, par exemple, explique la manière dont elle intègre directement ses écrits en matière juridique lors du codage du site Lawgitech afin de simplifier ce processus : « *J'insère mes textes directement en codant en fait, comme ça je ne dois pas ouvrir 10000 pages* » (A1).

Quant à B1, ses quelques notions en informatique lui permettent de comprendre la logique et la structure de ce que fait B2, ses contraintes et ses possibilités. Ils sont en contact permanent afin de développer le projet Legalstreet, que ce soit au bureau ou par des outils de communication et de travail collaboratif à distance. Cet échange constant leur permet d'échanger des idées tant juridiques, techniques, graphiques ou encore marketing, même si B2 s'occupe de toute la réalisation technique. B1 et B2 expriment tous deux le besoin de parler le même langage afin de se comprendre pour avancer.

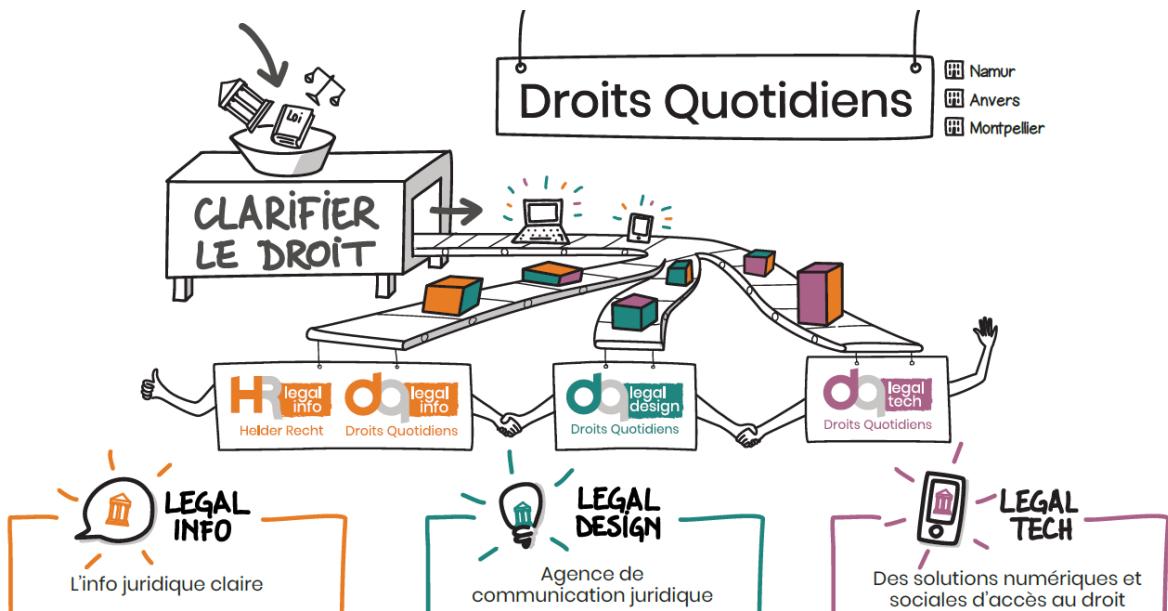
Le constat émis par Dubois (2021) concernant l'offre de solutions techno-juridiques rendue possible par l'acquisition de compétences techniques par les avocats se réitère donc dans l'analyse des seconds projets LegalTechs. Toutefois, sur base de celle-ci, nous pensons que les solutions de Legal Design seraient à inscrire dans une quatrième stratégie différenciée des précédentes : une stratégie basée sur l'accessibilité et la connaissance.

### 1.1.La stratégie informationnelle

Cette stratégie souhaite répondre à l'enjeu de l'accessibilité du droit soulevé à la fois par notre revue de la littérature mais également par les personnes rencontrées. Elle se tourne à la fois vers les justiciables mais également vers les intérêts des professionnels du droit eux-mêmes. En effet, elle revêt deux objectifs principaux : a) un objectif éthique, à savoir celui de considérer à la fois l'accessibilité et la compréhension des règles juridiques comme un droit pour les justiciables ; et b) un objectif d'efficacité, puisque la simplification du droit et sa transmission permettent de centraliser les explications et donc de faire gagner du temps aux professionnels du droit.

Les projets utilisant le Legal Design représentent un très bon exemple de cette stratégie. Hagan (2020), en étudiant les méthodes de construction de ces projets, relève d'ailleurs les mêmes caractéristiques mises en avant par Dubois (2021) : ils constituent des processus créatifs, ouverts, et mis en œuvre petit à petit par efforts successifs (Hagan, 2020). Pour Salmerón-Manzano (2021), le Legal Design « *aims to apply human-centered design to the world of law, to make legal systems and services more human-centered, usable, and satisfying (Hagan 2017)*. In short, legal Design is an interdisciplinary approach to apply human-centered design to prevent or solve legal problems » (p.6). L'objectif est donc d'améliorer le droit en le rendant plus accessible et tourné vers les justiciables (Hagan, 2020). Pour ce faire, il se concentre sur le fait d'expliquer de manière simple des notions juridiques complexes ayant un impact sur nos pratiques (par exemple, comment agir suivant nos droits et nos devoirs). Le Legal Design a donc vocation à être un service qui répond à des problèmes complexes et améliore l'expérience concrète des individus (Hagan, 2020). Toutefois, à l'inverse des différentes solutions mêlant droit et informatique présentées précédemment telles que l'*Online Dispute Resolution* ou encore les *Smart Contracts*, cette solution n'emploie pas d'IA mais bien des outils graphiques tels que du dessin. Le Legal Design, qui représente une nouvelle discipline (Hagan, 2020), témoigne donc d'une interdisciplinarité encore plus forte des projets LegalTechs, puisque désormais avocats, informaticiens et graphistes doivent se côtoyer, si pas représenter des compétences hybrides détenues par les mêmes acteurs de plus en plus polyvalents. Par exemple, au sein de Legalstreet B2 prend en charge cet aspect du projet, même s'il ne possède pas énormément de compétences dans ce domaine : « *Moi je fais un peu avec les moyens du bord parce que je ne suis pas graphiste* » (B2). Celui-ci explique avoir surtout appris grâce à des conférences et des tables rondes sur le sujet. Pour le moment, l'objectif de B2 se concentre donc sur le fait de rendre la matière plus claire tout en ayant un certain esthétisme, mais sans grandes illustrations (ce qui amène B1 et B2 à réfléchir à une possible externalisation de la partie dessin du Legal Design).

Cette articulation entre connaissances juridiques, accessibilité aux justiciables et moyens technologiques est par exemple représentée dans cette infographie (en Legal Design) reprenant les différentes branches de la LegalTech belge Droits Quotidiens :



*Cette infographie de Droits Quotidiens nous a été fournie par son directeur.*

## 2. L'IA et les projets LegalTechs

Enfin, il est à noter que cette influence entre les milieux du droit et de l'informatique ne se retrouve pas, du moins encore, au niveau des solutions d'IA. En effet, nous aurions pu penser à la suite de notre revue de la littérature que cette rencontre entre l'IA et le droit créeraient des changements importants à la fois a) dans le droit, notamment par l'automatisation de certaines tâches juridiques amenant à la fois ressources (gain de temps) et questionnements (responsabilité, modèle économique, ...) ; mais également b) au niveau informatique puisque, comme nous l'avons vu, l'augmentation des données disponibles permettant d'améliorer l'entraînement des solutions d'apprentissage automatique, l'ouverture des données juridiques à de tels outils pouvait potentiellement mener à une augmentation de leur efficacité.

Pourtant, cette influence mutuelle n'a pas été démontrée, tout comme notre hypothèse de départ. En effet, l'étude de projets LegalTechs concrets nous démontre que nous sommes encore loin de l'utilisation d'outils automatisés, et les solutions d'IA ne sont encore qu'anecdotiques.

Pour l'instant, au sein de Lawgitech A1 et A2 n'utilisent aucune IA dans les solutions qu'ils implémentent chez leurs clients. Ils en utilisent parfois en interne dans certaines de leurs recherches, mais jamais rien de prédictif car ils se disent conscients des dangers et biais liés à ces solutions, surtout lorsque la neutralité des bases de données n'est pas garantie.

Nous observons que la technologie crée un mélange de passion et de peur. Celle-ci, bien que soulevant beaucoup d'intérêt, crée encore beaucoup de méfiance freinant l'utilisation d'outils tels que l'IA. A2 considère son rapport avec la technologie très ambigu, car il oscille entre une passion et une adoration pour les innovations et une conscience de ses biais et de ses problèmes. Pour lui, il est donc

important de trouver un équilibre entre le besoin et la sagesse, l'inquiétude et l'exploit. De même, A2 considère que pour les avocats, la technologie représente un gain de temps mais également beaucoup de questionnements, notamment à propos du traitement des données. Pour toutes ces raisons, A1 et A2 ne développent pas encore d'IA, d'autant plus qu'ils considèrent les enjeux liés au RGPD déjà assez importants à gérer. S'ils devaient en tout cas un jour utiliser de l'IA, A1 précise qu'il s'agirait alors d'une solution déjà existante, qui a fait ses preuves, et qu'ils viendraient améliorer en l'alimentant avec plus de données. Elle se méfie des risques d'erreurs liés au développement de tels outils, et préfère donc confier cette tâche à des programmes extérieurs dont l'efficacité et la transparence sont garanties, tout d'abord par respect pour le client, ensuite pour leur propre crédibilité mais également « *pour limiter ma responsabilité au cas où* » (A1).

Enfin, A1 se questionne même sur le besoin réel de telles technologies : « *Est-ce que l'AI est vraiment nécessaire, dans quel cas ? Parce que finalement, simplement avec du codage, on peut déjà arriver à beaucoup de choses* » (A1), d'autant plus qu'elle considère qu'entre code informatique, règles logiques ou encore *machine learning*, il est difficile de comprendre « *qu'est-ce qui est AI ? Qu'est-ce qui n'est pas AI ?* » (A1). Pour A2, la polyvalence de leurs compétences représente d'ailleurs une protection : « *le fait d'avoir cette expérience-là, ça nous permet par exemple de pouvoir au moins discuter d'égal à égal avec le développeur* », évitant ainsi les tentatives de tromperies, car « *là-dedans aussi il y a une multitude d'escrocs. Et en multipliant les intervenants, tu multiplies les risques* » (A2).

Du côté de Legalstreet, les nouveaux outils qu'ils souhaiteraient mettre en place dans le futur (et dont les versions tests avaient été présentées lors du prix de l'innovation) sont composés de deux modules : « *C'est de la reconnaissance de caractères dans un premier temps, puis c'est de l'extraction d'information* » (B2). Alors que la première partie des calculateurs vient d'un logiciel d'OCR *Open Source* qui « lit » l'image qu'il reçoit afin de la convertir en texte, les différents modules de recherche constituant la seconde partie de ces outils sont développés en interne sur mesure par B2.

Toutefois, B1 explique que ni ces modules de recherche ni l'OCR ne représentent de l'IA puisqu'il ne s'agit pas de *machine learning* mais bien d'apprentissage supervisé : « *Quand on parle de machine learning, en fait, on parle souvent de human learning parce qu'on dit à la machine là où elle s'est trompée, donc c'est bien beau de parler d'intelligence, mais là ça n'en n'est pas* » (B1). Cet outil est donc supervisé car B1 et B2 repassent régulièrement derrière la machine afin de corriger ses erreurs pour s'assurer de son amélioration :

« *Si on nous sort la mauvaise infraction, on va aller rectifier dans le code pour que ce soit mieux lu la fois suivante* » (B1).

« *Il faut que le 100e rapport d'expertise lu soit mieux lu que le premier, et que le millième soit mieux lu que le 100<sup>e</sup>* » (B1).

Cette amélioration de la machine par vérification humaine se fait d'ailleurs également au niveau du vocabulaire, afin par exemple de lui faire comprendre que certains termes doivent être entendus comme des synonymes.

Pour B1, l'objectif serait à terme que cet outil basé sur l'OCR puisse non seulement améliorer Legalstreet mais également régler plusieurs problèmes présents sur Jm-a. En effet, les clients souhaitant demander la création d'un dossier doivent compléter un formulaire en ligne. Celui-ci est alors transmis au secrétariat du cabinet, qui s'occupe de compléter le reste des informations sur base de modèles préexistants. Ce mode de communication n'est donc pas automatisé, mais il demande même plus de temps que prévu car le cabinet utilise un logiciel de gestion de données propriétaire. Le secrétariat doit donc réencoder la fiche client dans celui-ci afin de pouvoir créer les modèles prédéfinis de communication. Pour B1, la seule manière de régler ce problème et, surtout, de ne pas recréer le même au sein de Legalstreet est, comme ils ont prévu de le faire au sein de l'espace client, d'automatiser complètement la communication grâce à l'OCR qui récupérerait les informations pour les encoder dans des documents envoyés automatiquement.

*« Il ne faudrait pas que, au départ d'un projet qui est censé grâce à l'automatisation faire gagner du temps, on en reperde en étant obligé d'aller tout réencoder de l'autre côté »* (B1)

En poussant l'utilisation de technologies encore plus loin vers la conception d'un outil d'envoi automatisé, B1 espère donc passer outre ce problème, d'autant plus qu'il ne retire aucune valeur ajoutée au fait d'écrire toujours la même chose et d'encoder manuellement les informations. Toutefois, B1 est également conscient du fait qu'une telle automatisation pourra représenter un défi au niveau du respect des règles RGPD, pouvant retarder la mise en place de l'outil : *« Je crains que pendant un certain temps on n'ait pas d'autre choix, parce qu'on reste avocats auxiliaires de justice et qu'il y a des procédures derrière, on n'ait pas trop le choix de continuer à utiliser le logiciel de gestion en parallèle »* (B1). D'autres inquiétudes concernant le RGPD font d'ailleurs surface, notamment par le fait qu'ils collectent des données médicales qui demandent d'être encore plus vigilant concernant la confidentialité et le risque de fuites, mais aussi car les procédures étant souvent très longues, il leur faut alors renouveler plusieurs fois le consentement de leurs clients concernant le traitement de leurs données.

Les considérations éthiques mentionnées ont alors amené plusieurs instances juridiques à se méfier des outils technologiques, une crainte allant du questionnement envers Legalstreet à la remise en cause complète pour OSA. Pourtant, on constate à travers les différents projets étudiés que les outils informatiques utilisés pour l'instant ne posent aucun souci technique. Ces solutions sont bien comprises et maîtrisées par les acteurs, qui n'y voient pas d'enjeu majeur par rapport à l'utilisation qu'ils souhaitent en faire. Au contraire, ils y voient beaucoup d'opportunité et d'efficacité. Par exemple, B1 pense que ces nouvelles technologies peuvent représenter un avantage commercial, car cette nouvelle façon de

proposer des outils et services juridiques permet de toucher plus de personnes, et donc amène plus de clients potentiels :

*« C'est sûr que ça génère en tout cas des opportunités parce que le simple fait d'être à la pointe on va dire, en tout cas d'être avancé, surtout que notre secteur des avocats n'est quand même pas le plus moderne au niveau des nouvelles technologies, ça attire l'attention, ça génère peut-être des possibilités »* (B1).

Au niveau de son expérience personnelle, B1 est même persuadé de l'opportunité économique qu'a représenté l'introduction de nouvelles technologies dans ses activités : *« J'ai bien vu le nombre de dossiers entrants, le chiffre d'affaires, le développement global du bureau qui est incontestablement lié à ça »* (B1).

Afin de se sortir de ces controverses, les acteurs cherchent alors à temporiser les conflits par des compromis. Toutefois, face aux réserves et inquiétudes incessantes prenant parfois des formes exacerbées, les controverses peuvent finalement impacter les choix techniques, dans le sens où certains sont délaissés pour d'autres, comme ce fut le cas dans le passage d'OSA à Lawgitech. En plus de ces transformations, de nouveaux outils sont également venus compléter ceux existant au fur et à mesure des réflexions et des nouveaux besoins. Ces différents processus témoignent alors du changement constant produit par les réseaux sociotechniques : *« la nécessité technique se construit, se négocie en même temps que l'identité des acteurs, leurs besoins, leurs intérêts et leurs stratégies »* (Callon, 2006, p.155).

## Conclusion

À la question « **Comment se déroule la transition d'un premier à un second projet LegalTech pour des avocats et informaticiens situés en Belgique ?** », nous pouvons désormais apporter une réponse détaillée grâce à la sociologie de la traduction. En effet, celle-ci nous a montré que les seconds projets émergent au moment où les premiers n'arrivent plus à avancer dans le processus de traduction, soit à cause d'un blocage (sous la forme de controverses) soit parce que ces projets sont arrivés à la limite de ce pour quoi ils avaient été conçus.

Lawgitech représente un moyen de recommencer complètement le processus de traduction par un nouvel énoncé, une nouvelle solution et de nouveaux acteurs à intéresser après un premier processus qui a engendré de trop nombreuses controverses qui ont remis en cause le réseau entier (ni A1 et A2 ni leurs solutions techniques n'ayant été reconnus). De OSA à Lawgitech, un changement s'opère tout d'abord au niveau du public cible mais également au niveau de la stratégie. En effet, nous observons que l'argumentaire change de la spécialisation des avocats afin de mettre un terme à la concurrence ; à la polyvalence entre avocat, informaticien et graphiste afin de satisfaire les clients.

Legalstreet quant à lui représente le moyen de mobiliser encore plus loin le projet Jm-a, après avoir constaté que l'énoncé était reconnu mais que la solution, à un moment du développement, peinait à avancer. L'énoncé a alors été complété afin de pouvoir pousser la solution trouvée encore plus loin, sans toutefois changer ni les acteurs à intéresser, ni l'objectif, ni la technique.

Dans les deux cas, l'apport de cette recherche se situe dans la mise en exergue d'une nouvelle stratégie, une stratégie informationnelle qui vise à augmenter l'accessibilité du droit pour les justiciables tout en faisant gagner du temps aux avocats. Au sein de Lawgitech et Legalstreet, l'objectif de l'utilisation de Legal Design est de simplifier le droit par la visualisation et un langage clair afin de l'ouvrir aux non-juristes. Cette stratégie permet un intéressement plus rapide et important, et ne représente pas d'enjeu qui pourrait créer une controverse la remettant en question. Elle ouvre le droit à des compétences encore plus diverses, notamment en graphisme, mais elle est toutefois moins ambitieuse technologiquement également.

Et c'est là aussi un autre constat de cette recherche. Notre hypothèse portant sur l'utilisation de solutions d'IA dans les projets LegalTechs ne peut pas être démontrée. Alors que le code informatique se heurte encore aux réticences des instances juridiques qui ne comprennent pas la technique ou la rejettent, l'IA et les questions éthiques qu'elle soulève freinent même les acteurs de projets sociotechniques. Au sein du réseau professionnel juridique, le rapport à la technique reste en effet ambigu, entre passion et interrogation.

Mais bien que l'IA soit absente des projets étudiés, les enjeux et opportunités soulevés par l'état de l'art sont eux déjà bien présents. Tout d'abord, les enjeux éthiques concernant notamment la responsabilité et le traitement des données freinent l'utilisation de techniques automatisées. Ensuite, le modèle économique au taux horaire freine la collaboration entre professionnels du droit dans la création de projets LegalTechs. Enfin, le Legal Design souhaite répondre à l'enjeu de l'accessibilité du droit aux justiciables et il augmente l'interdisciplinarité en étendant encore un peu plus les compétences des acteurs, l'avocat devenant informaticien, entrepreneur et graphiste tout à la fois. Bien que le processus de traduction ne soit pas encore stabilisé, on constate pour l'instant que le Legal Design est en phase de devenir une innovation au sens de Bernoux (2010) et un mobile immuable au sens de Callon (1986), circulant entre les acteurs et les associant autour d'un enjeu commun sans être remis en question.

Évidemment, ces stratégies sont inconscientes pour les acteurs. Elles nous permettent simplement de constater le caractère bel et bien contingent des projets LegalTechs (Dubois, 2021) qui avancent par essais et erreurs et se modifient sans cesse, au gré des acteurs et actants du réseau ainsi que de leurs relations. Il s'agit, comme le décrit très bien Akrich (2006), d'observer :

Des innovateurs naviguant sans arrêt en eaux troubles entre le social, le technique, l'économique etc, négociant les contenus mêmes de leurs innovations avec les acteurs qu'ils souhaitent enrôler, y incorporant les résultats des différentes épreuves qu'ils s'imposent, sachant changer

de registre argumentaire en fonction des circonstances, de sorte que l'innovation y apparaît, selon l'expression devenue célèbre de Hughes, comme un « tissu sans couture » mêlant des éléments que l'on rapporte généralement à des catégories hétérogènes, comme le social, la technique etc. (p.111)

Ces changements incessants dépendent à la fois des acteurs du réseau mais également des enjeux et opportunités du contexte, Avocats.be ayant par exemple été l'un et l'autre selon les projets. Ces modifications au fil des réflexions montrent bien que nous sommes dans un processus de traduction et non de diffusion, puisque les projets sont adaptés selon un va-et-vient entre la technique et les groupes sociaux (Bernoux, 2010). Comme l'a montré le projet OSA, l'enrôlement de la technique ne suffit pas à s'imposer aux acteurs du réseau qui influencent le projet également, d'autant plus s'ils ne parlent pas le même langage. Parfois, des acteurs ou actants entrent dans le réseau dont ils remettent en cause l'équilibre (Akrich, 2006), ce qui peut mener à la controverse (Callon, 1986). L'énoncé, le projet ou encore l'objet technique est alors redéfini, et la stabilité ne sera à nouveau atteinte qu'une fois toutes les remises en cause apaisées. L'objectif est donc de trouver ce que Akrich (2006) nomme un alignement entre le scénario de base et le déroulement en situation, entre ce qui a été pensé et le contexte.

Dans le futur, A1 pense alors que le barreau va être dans l'obligation de changer sous le poids des nouvelles solutions juridiques sur le marché. Pour elle, le changement déjà observable dans le comportement des avocats qui sont beaucoup plus intéressés par l'informatique et le codage amènera un jour une refonte de la profession qui permettra de réellement bénéficier de services technico-juridiques. Dans ce contexte, elle considère que le Legal Design jouera un rôle des plus importants, puisque la valeur ajoutée de l'avocat se situera désormais dans sa capacité à décortiquer les règles afin de les simplifier pour permettre à l'informatique de les classer et les analyser. Le Legal Design servira alors à la fois à faire fonctionner l'IA, mais également à l'expliquer de manière simple et transparente.

Les recherches futures devront donc prendre en compte cette nouvelle stratégie au service de la digitalisation du droit qu'est le Legal Design, à la fois dans la manière dont il peut contraindre mais également améliorer le réseau professionnel juridique. De plus, à la suite de cette recherche deux autres pistes de réflexion sont envisageables. Tout d'abord, un autre enjeu mis plusieurs fois en avant par les acteurs rencontrés est celui des données et du respect du RGPD. Il serait donc intéressant d'essayer de comprendre en quoi ce règlement peut être contraignant, ainsi que les stratégies mises en œuvre par les acteurs afin d'y remédier. Enfin, il serait intéressant d'analyser, par exemple grâce à la sociomatérialité d'Orlikowski, l'intermédiation opérée par les plateformes et mise en avant par A2. En observant la place de celles-ci dans le réseau sociotechnique, nous pourrions alors réellement étudier de manière approfondie l'écosystème des projets LegalTechs dans son ensemble, en considérant de manière tout aussi importante la technique et le social, et ainsi peut-être, répondre à une lacune de cette recherche.

## Références

- Akrich, M. (2006). La construction d'un système socio-technique. Esquisse pour une anthropologie des techniques. In M. Akrich, M. Callon, & B. Latour (dir.), *Sociologie de la traduction. Textes fondateurs* (pp. 109-134). Presses des Mines.
- Azoulay, W. (2019). Des machines et des hommes. La guerre n'aura pas lieu. *Droit et Société*, 103(3), 595-607. <https://doi.org/10.3917/drs1.103.0595>
- Bernoux, P. (2010). *Sociologie du changement dans les entreprises et les organisations*. Paris : Seuil.
- Buyle, J.-P., & van den Branden, A. (2017). La robotisation de la justice. In A. de Strel, & H. Jacquemin (dir.), *L'intelligence artificielle et le droit* (pp. 259 – 317). Larcier.
- Callon, M. (1986). Éléments pour une sociologie de la traduction. La domestication des coquilles Saint-Jacques et des marins pêcheurs dans la baie de Saint-Brieuc. *L'Année Sociologique*, 36, 169-208.
- Callon, M., & Latour, B. (2006). Le grand Léviathan s'apprivoise-t-il ? In M. Akrich, M. Callon, & B. Latour (dir.), *Sociologie de la traduction. Textes fondateurs* (pp. 11-32). Presses des Mines.
- Callon, M. (2006). Pour une sociologie des controverses technologiques. In M. Akrich, M. Callon, & B. Latour (dir.), *Sociologie de la traduction. Textes fondateurs* (pp. 135-158). Presses des Mines.
- Chaduteau, O. (2018). Panorama des legaltechs. *Annales des Mines – Enjeux Numériques*, 3(3), 77-80.
- Cypel, A. (2020). *Au cœur de l'intelligence artificielle. Des algorithmes à l'IA forte*. Louvain-la-Neuve : De Boeck Supérieur.
- Dambly, P. (2018). Les professions de services juridiques au risque des legaltechs et regtechs. *Revue Luxembourgeoise Finance, Insurance, Fintechs & Insurtech*, 1, 41-72.
- Deffains, B. (2019). Le monde du droit face à la transformation numérique. *Pouvoirs*, 170(3), 43-58. <https://doi.org/10.3917/pouv.170.0043>
- Dubois, C. (2021). How do Lawyers Engineer and Develop LegalTech Projects? A Story of Opportunities, Platforms, Creative Rationalities, and Strategies. *Law, Technology and Humans*, 3(1), 68–81. <https://doi.org/10.5204/lthj.v3i1.1558>
- Dubois, C., & Schoenaers, F. (2019). Les algorithmes dans le droit : illusions et (r)évolutions. *Droit et Société*, 3(103), 501-515. <https://doi.org/10.3917/drs1.103.0501>

- Dubois, C., Mansvelt, V., & Delvenne, P. (2019). Entre nécessité et opportunités : La digitalisation de la justice belge par l'Ordre des avocats. *Droit et Société*, 103(3), 555-572. <https://doi.org/10.3917/drs1.103.0555>
- Épineuse, H., & Garapon, A. (2018). Les défis d'une justice à l'ère numérique de « stade 3 ». *Annales des Mines – Enjeux Numériques*, 3(3), 16-19.
- Ernotte, F. & van den Branden, A. (2018). LegalTech : entre menaces et opportunités pour les professionnels du droit. In A. Cassart (dir.), *Le droit des machintechs (FinTech, LegalTech, MedTech...) : état des lieux et perspectives* (pp. 102-136). Larcier.
- Kuty, O., & Dubois, C. (2019). *De la valeur à la norme : introduction à la sociologie* ([3e édition]). Bruxelles : De Boeck Supérieur.
- Law, J. (1992). Notes on the theory of the actor network: Ordering, strategy and heterogeneity. *Systems Practice*, 5, 379-393. <https://doi.org/10.1007/BF01059830>
- Lawlor, R. (1963). What computers can do: Analysis and prediction of judicial decisions. *American Bar Association Journal*, 337-344. <http://www.jstor.org/stable/25722338>
- Lejeune, C. (2014). *Manuel d'analyse qualitative : analyser sans compter ni classer*. Bruxelles : De Boeck.
- Meneceur, Y. (2020). *L'intelligence artificielle en procès. Plaidoyer pour une réglementation internationale et européenne*. Bruxelles : Bruylant.
- Meneceur, Y., & Barbaro, C. (2019). Intelligence artificielle et mémoire de la justice : Le grand malentendu. *Les cahiers de la Justice*, 2(2), 277-289. <https://doi.org/10.3917/cdlj.1902.0277>
- Mossé, M. (2018). La transformation digitale saisie par les juristes, histoire d'une opportunité à maîtriser. *Annales des Mines – Enjeux Numériques*, 3(3), 32-37.
- Poulet, Y. (2020). *La « révolution » numérique : Quelle place encore pour le droit ?* Bruxelles : Académie Royale de Belgique.
- Salmerón-Manzano, E. (2021). Legaltech and Lawtech: Global Perspectives, Challenges, and Opportunities. *Laws*, 10(24). <https://doi.org/10.3390/laws10020024>
- van Campenhoudt, L., & Quivy, R. (2011). *Manuel de recherche en sciences sociales* (4e édition). Paris : Dunod.