

«Les plateformes juridiques en ligne et l'accès au droit»

Auteurs

Mehdi Ayouni, Thomas Lanzi

Document de Travail n° 2023 – 28

Août 2023

Bureau d'Économie
Théorique et Appliquée
BETA

www.beta-economics.fr

 @beta_economics

Contact :
jaoulgrammare@beta-cnrs.unistra.fr

Les plateformes juridiques en ligne et l'accès au droit

Mehdi Ayouni

Thomas Lanzi

Université de Lorraine, Université de
Strasbourg, CNRS, BETA, 54000, Nancy,
France.
mehdi.ayouni@univ-lorraine.fr

Université de Lorraine, Université de
Strasbourg, CNRS, BETA, 54000, Nancy,
France.
thomas.lanzi@univ-lorraine.fr

Résumé

Cet article examine l'impact des plateformes en ligne dans le marché des services juridiques, en se concentrant sur deux rôles clés : celui d'intermédiaire et celui de fournisseur de services. Dans le premier rôle, la plateforme permet aux justiciables d'accéder à un annuaire en ligne et à une procédure d'aide à la recherche d'avocat. Nous étudions trois régimes de fonctionnement de la plateforme en matière de retours d'expérience des utilisateurs sur les avocats. Nous déterminons que la modération des commentaires des justiciables est préférable pour maximiser l'accès aux services juridiques mais que le régime choisi par la plateforme est parfois celui qui minimise cet accès. Dans le deuxième rôle, la plateforme offre des solutions standardisées adaptées à certains problèmes juridiques. Nous montrons que si le prix du service proposé par les avocats est élevé, la plateforme peut augmenter l'accès aux services juridiques et le surplus total des justiciables. De plus, la présence de la plateforme peut avoir un effet positif indirect sur l'accès au droit car elle conduit à la baisse des tarifs des avocats. En revanche, l'intégration des services de la plateforme et des avocats augmente le profit de la plateforme mais réduit l'accès aux services juridiques.

Mots-clés : Plateforme, services juridiques, accès au droit.

Classification JEL : K40, K41, K24, L22, L84

Abstract

This article examines the impact of online platforms in the legal services market, focusing on two key roles: intermediary and service provider. In the first role, the platform gives litigants access to an online directory and offers them assistance in their search for a lawyer. We study three regimes regarding user feedback on lawyers. We determine that moderating litigants' comments is preferable to maximize access to legal services, but the platform's chosen regime sometimes minimizes this access. In the second role, the platform offers standardized solutions tailored to specific legal problems. We show that if the price of the lawyers' services is high, the platform can increase access to legal services and the total surplus of litigants. Additionally, the platform's presence can have an indirect positive effect on access to justice as it leads to a decrease in lawyers' fees. However, integrating the platform's services with those of the lawyers increases the platform's profit but reduces access to legal services.

Keywords: Platform, legal services, access to legal services.

JEL Codes: K40, K41, K24, L22, L84

Remerciements : Nous remercions l'ANR pour son soutien financier via le projet NICETWEET, n° ANR-20-CE48-000 et le Ministère de la Justice pour le financement du projet Analyse économique du marché des plateformes juridiques en ligne via la Mission de Recherche Droit et Justice.

1. Introduction

Au cours des dernières décennies, l'émergence de plateformes en ligne a fondamentalement transformé de nombreux secteurs économiques. Le domaine juridique, qui connaît une transition numérique au même titre que bien d'autres marchés de biens et de services, n'échappe pas à cette tendance (Canivet [2018], Deffains [2018]). Ces changements ont ouvert la voie à de nouvelles formes de prestation de services et de relations entre les prestataires et les clients (Susskind [2023]).

Dans cet article, nous examinons l'impact potentiel des plateformes en ligne dans le marché des services juridiques, en focalisant notre analyse sur deux rôles clés qu'une plateforme numérique peut jouer : celui d'intermédiaire et celui de fournisseur de services. Pour chacun de ces deux rôles, nous nous intéressons à l'effet de ces nouveaux acteurs de la sphère juridique sur l'accès des justiciables aux services juridiques. L'accès au droit est une problématique centrale en économie du droit (Doriat-Duban [2001], Schepens [2007], Ancelot *et al.* [2012]) et en droit (Spieler [2012]) et les plateformes juridiques sont censées y apporter une réponse en contribuant à faciliter cet accès (Prescott [2017], Alarie *et al.* [2018], Canivet [2018], Deffains [2018], Viana [2019], Susskind [2023]).

L'avènement d'une plateforme qui joue le rôle d'intermédiaire entre les justiciables et les avocats génère des effets de réseau¹ (Johnson [2009]). En effet, plus le nombre d'utilisateurs augmente, plus il incite d'avocats à utiliser la plateforme, renforçant son attractivité. De plus, si la plateforme les introduit, les retours d'expérience des justiciables sont également utiles pour ses utilisateurs, fournissant des informations sur la performance des avocats. Cependant, les services juridiques, en tant que biens de confiance (Wolinsky [1995], Emons [2001], Dulleck et Kerschbamer [2006]), ne se prêtent pas entièrement au mécanisme standard des retours d'expérience, en raison du manque d'expertise des justiciables. Sur ces plateformes, l'évaluation est principalement unidirectionnelle : les justiciables évaluent les prestations des avocats (voir, à titre d'exemple, les plateformes *avvo.com* et *conseil-juridique.net*). Cependant, des plateformes spécialisées mettent en place des classements s'appuyant sur une analyse multicritère effectuée par des professionnels du droit, qui sont une source d'information supplémentaire pour les justiciables (voir, à titre d'exemple, les plateformes *bestlawyers.com* et *martindale.com*).

Dans la première partie de l'article, nous proposons un modèle théorique qui décrit le fonctionnement d'une plateforme qui agit comme intermédiaire entre les justiciables et les avocats. La plateforme publie un annuaire en ligne qui répertorie les avocats et fournit des informations pertinentes les concernant. Si la plateforme ne fournit que cet annuaire, un nombre important de justiciables ne trouverait aucun intérêt à l'utiliser car ils sont incapables d'analyser ces informations et de comparer les avocats efficacement. La plateforme souhaite augmenter le nombre d'utilisateurs afin d'attirer davantage d'avocats et leur proposer des services payants (exemple : publicité). Il s'agit d'un modèle d'affaires de plateforme biface similaire à celui des médias qui diffusent des informations à destination de leurs clients et vendent des espaces publicitaires aux annonceurs (Argentesi et Filistrucchi [2007]). Afin d'augmenter le nombre d'utilisateurs, la plateforme met en place une procédure automatique qui permet à chaque

¹ Les effets de réseau sont au centre des travaux de recherche sur les plateformes et les marchés bifaces (Rochet et Tirole [2004], Armstrong [2006], Jullien et Sand-Zantman [2021]). Le premier chapitre de Belleflamme et Peitz [2021] offre une présentation détaillée de ce concept et de son importance.

justiciable de renseigner des informations sur la nature de son problème juridique dans le but d'affiner sa recherche et d'augmenter ses chances de trouver un avocat en mesure de répondre au mieux à son besoin. La conception d'une telle procédure nécessite à la fois un savoir-faire technologique et une bonne connaissance du droit et des services juridiques, et sa performance dépend de l'investissement consacré par la plateforme à sa mise en place.

Dans ce contexte, nous envisageons trois régimes. Le premier régime est celui où la plateforme n'autorise pas les utilisateurs à publier des commentaires (ou retours d'expérience) sur la prestation des avocats. Dans le deuxième régime, la plateforme autorise les commentaires des utilisateurs sur les services des avocats. Le troisième régime est celui où la plateforme modère les commentaires des utilisateurs en ne publiant que les témoignages pertinents. Le manque de compétence juridique des justiciables rend leurs commentaires potentiellement nuisibles, en ce sens qu'ils n'aideraient pas les autres utilisateurs dans leurs recherches d'avocats et risquent même de réduire leurs chances de faire le bon choix. En modérant les contenus pour ne laisser que les commentaires qu'elle juge pertinents, la plateforme peut réduire, voire éliminer, cette externalité négative. Cependant, cette modération nécessite une procédure automatique d'analyse et de classification de texte dont la mise en place reste coûteuse malgré les progrès réalisés dans ce domaine (Minaee *et al.* [2021]).

Nous déterminons, sous chaque régime, le niveau de performance choisi par la plateforme pour sa procédure d'aide à la recherche d'avocat et nous déduisons le nombre d'utilisateurs ainsi que le profit de la plateforme. Cela nous permet ensuite de déterminer le régime choisi par la plateforme en fonction des paramètres de coût associés aux deux procédures (aide à la recherche et modération). Nous montrons que la plateforme choisit le régime des retours d'expérience modérés dès lors que le coût de la modération est inférieur à un certain seuil (qui dépend du coût de l'aide à la recherche d'avocat). Si, au contraire, le coût de la modération est supérieur à ce seuil, la plateforme choisit l'un des deux autres régimes. Plus spécifiquement, elle choisit d'autoriser les retours d'expérience uniquement lorsque le coût de l'aide à la recherche d'avocat est suffisamment élevé. Par ailleurs, nous comparons le nombre d'utilisateurs de la plateforme sous les trois régimes afin de mesurer l'impact du choix de la plateforme sur l'accès aux services juridiques. Nous montrons que le choix de la plateforme maximise cet accès uniquement lorsqu'il s'agit du régime des retours d'expérience modérés. Dans les autres cas, le choix de la plateforme est sous-optimal et correspond dans certains cas au régime qui minimise l'accès aux services juridiques. En particulier, il s'avère qu'une introduction non modérée des commentaires des utilisateurs peut avoir un effet négatif sur l'accès aux services juridiques.

Une plateforme juridique peut accroître la valeur que les justiciables tirent de son utilisation en facilitant l'accès à l'information juridique. À cet égard, elle peut proposer un accès simplifié aux textes de loi, aux réglementations, aux décisions judiciaires et aux modèles de contrats (voir, à titre d'exemple, les sites legifrance.gouv.fr et lexbase.fr). De plus, elle peut mettre en place des outils automatiques pour faciliter la rédaction des contrats et d'autres documents officiels (Susskind [2023]). Dès lors, la plateforme devient un fournisseur de services juridiques en concurrence directe avec les avocats et autres professionnels du droit. Cependant, les services proposés par la plateforme doivent se limiter à des tâches ordinaires et, de ce fait, ne sont pas adaptés à tous les problèmes juridiques que les justiciables rencontrent.

Dans la deuxième partie de l'article, nous explorons le rôle des plateformes de services juridiques en tant que fournisseurs directs de services. Grâce aux avancées technologiques récentes, ces plateformes sont désormais en mesure d'effectuer certaines tâches juridiques telles que la constitution de dossiers administratifs et la rédaction de courriers officiels (voir, à titre

d'exemple, les plateformes legalife.fr et lexisnexus.fr). Cette évolution introduit une nouvelle dynamique dans le marché des services juridiques, où les justiciables sont confrontés à un choix entre l'efficacité et la rapidité des plateformes et l'expertise plus approfondie mais plus onéreuse des avocats. Nous considérons un modèle où la plateforme propose un service standardisé qui permet de résoudre les problèmes d'une partie des justiciables alors que les avocats proposent un service spécialisé qui permet de résoudre le problème de tout justiciable qui les sollicite. Les services juridiques étant des biens de confiance, un justiciable ne sait pas s'il peut résoudre son problème grâce au service standardisé de la plateforme ou s'il a besoin de consulter un avocat.

Nous montrons que la plateforme tarifie son service standardisé à un prix inférieur à celui du service des avocats de sorte que les justiciables qui décident de ne pas ignorer leurs problèmes les soumettent d'abord à la plateforme. Si le service proposé par cette dernière s'avère insuffisant, les justiciables font face au même problème qu'ils auraient eu en l'absence de la plateforme. Ils choisissent, en fonction de la valeur de la résolution de leurs problèmes, entre s'adresser à un avocat et abandonner. Notre analyse indique que la plateforme permet d'augmenter l'accès aux services juridiques et le surplus total des justiciables si le prix du service proposé par les avocats est suffisamment élevé. Dans le cas contraire, l'arrivée de la plateforme n'a aucun effet sur ces deux dimensions. Nous montrons également que l'arrivée de la plateforme conduit à la baisse du prix du service spécialisé proposé par les avocats ce qui augmente l'accès des justiciables à ce service. Dans le cadre d'une extension du modèle de base, nous montrons qu'une intégration verticale entre la plateforme et les avocats augmente le profit de la plateforme mais a un impact négatif sur l'accès aux services juridiques. Par ailleurs, même si une telle intégration peut intéresser les avocats dans la mesure où cela permet d'augmenter leur visibilité auprès des justiciables, l'intégration conduit à une réduction de la demande totale qui s'adresse à ces derniers.

2. La plateforme comme intermédiaire sur le marché des services juridiques

Dans cette section, nous proposons un modèle dans lequel une plateforme juridique en ligne fonctionne comme un intermédiaire entre des avocats, ou plus généralement des experts juridiques, et des justiciables. Nous commençons par le cas d'une plateforme sans commentaires qui ne permet pas aux utilisateurs de publier leur retour d'expérience sur la prestation des avocats. Nous considérons ensuite le cas où elle autorise la publication de ces retours d'expérience avant d'étudier l'effet de la modération de ces commentaires par la plateforme. Nous concluons notre analyse par l'étude du choix de la plateforme entre ces trois régimes et des effets de ce choix sur l'accès des justiciables aux services juridiques.

2.1. La plateforme juridique sans retours d'expérience

Notre modèle théorique de plateforme juridique repose sur plusieurs hypothèses clés. Tout d'abord, l'accès aux services de la plateforme est entièrement gratuit pour ses utilisateurs. Par conséquent, la plateforme ne perçoit aucune recette directe de leur part. Cependant, elle vise à attirer le plus grand nombre possible d'utilisateurs afin d'inciter les avocats à l'utiliser et pouvoir leur proposer des services payants (exemple : un service de publicité sur la plateforme). La plateforme met à la disposition de ses utilisateurs un annuaire contenant un ensemble d'informations sur les avocats tels que leurs diplômes, nombre d'années d'expérience, domaines d'expertise, services proposés, tarifs, coordonnées etc. Afin de susciter l'intérêt d'un

grand nombre d'utilisateurs et de bénéficier indirectement d'un effet de réseau auprès des avocats, la plateforme met en place une procédure automatique s'appuyant, par exemple, sur un questionnaire qui permet à chaque justiciable d'affiner sa recherche d'avocat et d'effectuer un meilleur choix. Ce service est apprécié par les utilisateurs car il augmente leurs chances de trouver des avocats répondant à leurs besoins spécifiques. Cette valeur ajoutée rend la plateforme plus attrayante, ce qui se traduit par une augmentation du nombre d'utilisateurs. Toutefois, la mise en place de cette procédure est coûteuse, ce qui entraîne un arbitrage économique pour la plateforme.

Formellement, on considère une plateforme en situation de monopole jouant un rôle d'intermédiaire entre des avocats et des justiciables. Chaque utilisateur potentiel attribue une certaine valeur à l'utilisation de informations contenues dans l'annuaire proposé par la plateforme. Compte tenu de la spécificité des services juridiques, cette valeur peut être plus ou moins grande en fonction de la capacité de l'utilisateur à analyser ces informations et à s'en servir pour faire un meilleur choix. Pour une partie des justiciables, le coût de l'effort nécessaire pour analyser ces informations excède l'utilité retirée en termes de choix d'avocat. Pour ces individus, la valeur de ces informations est négative. On note v la valeur de l'information brute que l'on suppose distribuée uniformément sur l'intervalle $[h - 1, h]$ avec $0 < h < 1$. Pour simplifier, on dira qu'un justiciable est de type v s'il attribue une valeur v à l'information brute de l'annuaire.

La plateforme peut augmenter la valeur retirée par chaque justiciable de l'utilisation de cette dernière grâce à une procédure automatique permettant à l'utilisateur de faire un meilleur choix. On note a la valeur additionnelle générée grâce à cette procédure qui vient s'ajouter à la valeur v de l'information brute de l'annuaire propre à chaque utilisateur. La conception d'une procédure d'aide à la recherche d'avocat est coûteuse et son coût est d'autant plus élevé que la valeur de a est élevée. On note $C(a)$ le coût supporté par la plateforme pour fournir la valeur additionnelle a . Par commodité analytique nous retenons la spécification quadratique² $C(a) = \frac{1}{2}ca^2$ où c est un paramètre strictement positif.

On note $S(a)$ la part des utilisateurs de la plateforme parmi les justiciables. Étant donné que l'augmentation de cette part permet à la plateforme d'augmenter la valeur de son offre de services facturés aux avocats, comme par exemple des services publicitaires, on suppose que la recette de la plateforme est proportionnelle à la part de ses utilisateurs parmi les justiciables. Sans perte de généralité, la recette est normalisée à la part $S(a)$.

Un justiciable de type v devient un utilisateur de la plateforme dès lors que la valeur totale $v + a$ est positive. Si la plateforme décide de ne pas mettre en place une procédure d'aide à la recherche d'avocat, en choisissant $a = 0$, seuls les justiciables de type $v \geq 0$ utilisent la plateforme. Dans ce cas, la part des utilisateurs est égale à $S(0) = h$. Si la plateforme choisit une valeur additionnelle a supérieure à $1 - h$, la valeur totale $v + a$ est positive pour tous les justiciables et la part des utilisateurs est égale 1. Enfin, si la plateforme choisit une valeur

² Un certain nombre de résultats présentés dans cet article peuvent s'obtenir sans spécification de la fonction de coût. La spécification quadratique permet cependant de simplifier le calcul et la comparaison des surplus associés à chaque régime envisagé par la plateforme.

additionnelle entre 0 et $1 - h$, la part des utilisateurs est égale à $h + a$. En résumé, on peut écrire

$$S(a) = \begin{cases} h + a & \text{si } 0 \leq a \leq 1 - h \\ 1 & \text{si } a > 1 - h \end{cases}$$

La plateforme choisit la valeur de a qui maximise son profit $\Pi(a) = S(a) - C(a)$ pour tout a dans $[0, 1 - h]$. On note a_0^* la valeur additionnelle optimale produite par la plateforme et définie par l'égalité entre son coût marginal de production et le bénéfice marginal qui mesure ici l'effet d'une unité supplémentaire de valeur sur la part des utilisateurs parmi les justiciables utilisant la plateforme. Compte tenu de la spécification quadratique retenue pour $C(a)$, on obtient :

$$a_0^* = \begin{cases} \frac{1}{c} & \text{si } c > \frac{1}{1-h} \\ 1 - h & \text{sinon} \end{cases}$$

Rappelons que c est un paramètre qui agit positivement sur la fonction de coût $C(a)$. Ainsi, lorsque ce paramètre est supérieur au seuil $\frac{1}{1-h}$ (croissant en h), la plateforme produit une valeur additionnelle $a_0^* = \frac{1}{c} < 1 - h$. Dans ce cas, les utilisateurs de la plateforme sont les individus de type $v \in [-\frac{1}{c}, h]$, alors que les individus de type $v \in [h - 1, -\frac{1}{c}]$ restent exclus de cette dernière. Au contraire, lorsque $c < \frac{1}{1-h}$, la plateforme produit une valeur additionnelle $a_0^* = 1 - h$ transformant tous les justiciables en utilisateurs de la plateforme. Dans la suite de cette section, nous focalisons notre analyse exclusivement sur le cas des solutions intérieures, aussi bien dans l'étude du présent problème de la plateforme sans retours d'expérience que dans ceux en présence des retours d'expérience (modérés ou non modérés). En particulier, pour que a_0^* soit une solution intérieure, nous supposons que $c > \frac{1}{1-h}$.

On déduit aisément la part des utilisateurs de la plateforme $S(a_0^*) = h + \frac{1}{c}$ ainsi que son profit à l'équilibre

$$\Pi(a_0^*) = S(a_0^*) - C(a_0^*) = h + \frac{1}{2c}$$

Le choix de la valeur additionnelle a par la plateforme affecte le bien-être des utilisateurs à l'équilibre. Ce dernier correspond à la valeur totale des services de la plateforme pour ses utilisateurs, notée V_0 , et donnée par :

$$V_0 = \int_{-a_0^*}^h (v + a_0^*) dv = \frac{1}{2} S(a_0^*)^2 = \frac{1}{2} \left(h + \frac{1}{c} \right)^2$$

La valeur totale des services de la plateforme pour ses utilisateurs est une fonction décroissante de c et une fonction croissante de h . Lorsque c augmente, la plateforme réduit la valeur additionnelle a_0^* ce qui réduit le nombre d'utilisateurs de la plateforme. Le bien-être des utilisateurs à l'équilibre s'en trouve réduit. Lorsque h augmente, le nombre de justiciables utilisant la plateforme avec une valeur brute positive augmente ce qui accroît le bien-être des utilisateurs à l'équilibre. Le lemme suivant donne un résumé des résultats de la présente sous-section.

Lemme 1 (plateforme sans retours d'expérience). Sous l'hypothèse $0 < \frac{1}{c} < 1 - h$, la plateforme réalise le profit $\Pi(a_0^*) = h + \frac{1}{2c}$ en produisant la valeur additionnelle $a_0^* = \frac{1}{c}$. Les utilisateurs de la plateforme sont les individus de type $v \in [-\frac{1}{c}, h]$ correspondant à la part $S(a_0^*) = h + \frac{1}{c}$ et recevant la valeur totale $V_0 = \frac{1}{2}S(a_0^*)^2$ grâce à l'utilisation de la plateforme.

2.2. La plateforme juridique avec retours d'expérience

La plateforme peut permettre à ses utilisateurs d'évaluer les services rendus par les avocats en rédigeant des retours d'expérience qu'elle met à disposition des autres justiciables afin de les aider dans leurs choix d'avocats. Dans le contexte du marché des services juridiques, ces informations revêtent une importance particulière et constituent une ressource précieuse pour les autres utilisateurs de la plateforme. Ces témoignages donnent un aperçu de la qualité du service offert par un avocat spécifique, ce qui peut grandement faciliter le processus de décision des justiciables souhaitant utiliser ce type de service. Belleflamme et Peitz [2021] souligne que ce type de mécanisme d'évaluation des compétences agit de manière considérable sur la réduction des asymétries d'information entre vendeurs et clients. Néanmoins, le marché des services juridiques est un marché de biens de confiance où les justiciables, en raison de leur connaissance limitée du domaine juridique, ont souvent du mal à évaluer la qualité des services rendus par les avocats (Chaserant et Harnay [2015]). La valeur de ces évaluations pour les autres utilisateurs peut varier en fonction de la compétence des justiciables qui les forment. Un justiciable qui a une compréhension plus approfondie du droit et des services juridiques peut être en mesure de fournir un retour d'expérience plus précis et donc plus utile pour les autres utilisateurs.

Dans cet article, nous faisons l'hypothèse que la valeur d'un retour d'expérience dépend du type v du justiciable qui le fournit. Ainsi, si un justiciable perçoit une valeur négative (resp., positive) de l'utilisation des informations brutes concernant les avocats, cela se traduira probablement par un retour d'expérience de valeur négative (resp., positive). La valeur d'un retour d'expérience, qui est une mesure de sa pertinence et de son utilité pour les autres utilisateurs, est intrinsèquement liée à la capacité du justiciable à analyser et à utiliser l'information contenue dans l'annuaire puisque cette capacité reflète, au moins partiellement, sa compréhension du droit et des services juridiques. Formellement, la valeur du retour d'expérience fourni par un justiciable de type v est définie par la fonction

$$\phi(v) = \begin{cases} b & \text{si } v > 0 \\ -b & \text{sinon} \end{cases}$$

avec $b > 0$. Les retours d'expériences sur les prestations des avocats constituent une source additionnelle d'information qui doit être gérée par les plateformes. Si la plateforme décide de publier leurs retours d'expérience des utilisateurs, la valeur de l'utilisation de la plateforme pour un justiciable sera modifiée et la plateforme doit en tenir compte dans son choix de la valeur additionnelle a .

Un justiciable qui décide d'utiliser la plateforme reçoit, en plus de $v + a$, la valeur totale des retours d'expérience

$$\int_{\underline{v}}^h \phi(v) dv = b(h + \underline{v})$$

où $\underline{v} < 0$ est le type du justiciable indifférent entre utiliser et ne pas utiliser la plateforme. Ainsi, un justiciable de type v deviendra un utilisateur de la plateforme si et seulement si $v \geq \underline{v}$ défini par $\underline{v} + a + b(h + \underline{v}) = 0$. Par conséquent,

$$\underline{v} = -\frac{a + bh}{1 + b}.$$

En présence des retours d'expérience, la part des utilisateurs de la plateforme parmi les justiciables est

$$S_r(a) = \begin{cases} h - \underline{v} & \text{si } \underline{v} \geq h - 1 \\ 1 & \text{si } \underline{v} < h - 1 \end{cases} = \begin{cases} h + \frac{a + bh}{1 + b} & \text{si } 0 \leq a \leq 1 - h + b(1 - 2h) \\ 1 & \text{si } a > 1 - h + b(1 - 2h) \end{cases}$$

La plateforme choisit la valeur de a qui maximise son profit $\Pi_r(a) = S_r(a) - C(a)$ pour tout a dans $[0, 1 - h + b(1 - 2h)]$. Ce problème n'est pertinent que si $1 - h + b(1 - 2h) > 0$ et nous supposons que cette inégalité est vérifiée.

On note a_r^* la valeur additionnelle produite par la plateforme à l'équilibre en présence des retours d'expérience, donnée par l'égalité entre la recette marginale $S_r'(a_r^*)$ et le coût marginal $C'(a_r^*)$. On obtient

$$a_r^* = \frac{1}{c(1 + b)}.$$

Pour que a_r^* soit une solution intérieure, nous supposons que $\frac{1}{c(1+b)} < 1 - h + b(1 - 2h)$ ou encore $c > \frac{1}{(1+b)(1-h+b(1-2h))}$. On remarque que $a_r^* < a_0^*$. L'introduction des retours d'expérience conduit la plateforme à dégrader la procédure d'aide à la recherche d'avocat, en réduisant la valeur additionnelle qu'elle génère. Cela s'explique par le fait que les justiciables que la plateforme réussit à attirer grâce à cette procédure produisent des retours d'expérience de valeur négative (car ils sont de type $v \leq 0$), ce qui constitue une externalité négative sur les autres utilisateurs, et par conséquent, sur la recette de la plateforme. De plus, la valeur additionnelle a_r^* est décroissante en b . L'augmentation de l'impact des retours d'expérience réduit l'intérêt, pour la plateforme, d'attirer des utilisateurs grâce à la procédure d'aide à la recherche d'avocat en raison de cette externalité négative.

On déduit aisément la part des utilisateurs de la plateforme $S_r(a_r^*) = h + \frac{1}{c(1+b)^2} + \frac{hb}{1+b}$ ainsi que son profit à l'équilibre

$$\Pi_r(a_r^*) = S_r(a_r^*) - C(a_r^*) = h + \frac{1}{2c(1+b)^2} + \frac{hb}{1+b}$$

Dans ce cas, la valeur totale des services de la plateforme pour ses utilisateurs, notée V_r , est donnée par :

$$V_r = \int_{\frac{a_r^* + bh}{1+b}}^h v + a_r^* + b \left(h - \frac{a_r^* + bh}{1+b} \right) dv = \frac{1}{2} S_r(a_r^*)^2 = \frac{1}{2} \left(h + \frac{1}{c(1+b)^2} + \frac{hb}{1+b} \right)^2$$

Comme en l'absence des retours d'expérience, la valeur totale des services de la plateforme pour ses utilisateurs est une fonction décroissante en c et croissante en h . Cependant, l'effet d'une variation de l'impact des retours d'expérience, mesuré par b , est ambigu. En effet, si $hc \geq 2$ alors V_r est une fonction croissante de b pour tout $b > 0$. En revanche, si $hc < 2$, V_r est une fonction décroissante en b pour $0 < b < \frac{2}{hc} - 1$ et croissante en b pour $b > \frac{2}{hc} - 1$. Cette non-monotonie est due au fait qu'une augmentation de b accentue à la fois l'externalité positive des retours d'expérience des utilisateurs de type $v > 0$ et l'externalité négative des retours d'expérience des utilisateurs de type $v < 0$. Comme l'augmentation de b conduit la plateforme à réduire la valeur additionnelle a_r^* , l'effet sur l'externalité positive finit par l'emporter pour b suffisamment grand. Le lemme suivant donne un résumé des résultats de la présente sous-section.

Lemme 2 (plateforme avec retours d'expérience). *Sous l'hypothèse $0 < \frac{1}{c} < (1+b)(1-h+b(1-2h))$, la plateforme réalise le profit $\Pi_r(a_r^*) = h + \frac{1}{2c(1+b)^2} + \frac{hb}{1+b}$ en produisant la valeur additionnelle $a_r^* = \frac{1}{c(1+b)}$. Les utilisateurs de la plateforme sont les individus de type $v \in [-\frac{1}{c(1+b)^2} - \frac{hb}{1+b}, h]$ correspondant à la part $S_r(a_r^*) = h + \frac{1}{c(1+b)^2} + \frac{hb}{1+b}$ et recevant la valeur totale $V_r = \frac{1}{2} S_r(a_r^*)^2$ grâce à l'utilisation de la plateforme.*

2.3. La plateforme juridique avec retours d'expérience modérés

La plateforme peut sélectionner les retours d'expérience à publier (ou à mettre en avant). Pour ce faire, il faut concevoir une procédure qui permet d'analyser le contenu de chaque commentaire afin de déterminer sa valeur pour les autres utilisateurs. Cette procédure automatique de modération permet à la plateforme de ne garder que les retours d'expérience dont la valeur est positive³ pour les autres utilisateurs et on note c_m le coût fixe de sa mise en place.

Un justiciable qui décide d'utiliser la plateforme reçoit, en plus de $v + a$, la valeur totale des retours d'expérience

$$\int_0^h \phi(v) dv = bh.$$

Ainsi, un justiciable de type v deviendra un utilisateur de la plateforme si et seulement si $v \geq -(a + bh)$. En présence des retours d'expérience modérés, la part des utilisateurs de la plateforme parmi les justiciables est

³ On considère ici le cas d'un outil de modération idéal. Même si une telle performance n'est pas réaliste, l'amélioration rapide des outils d'analyse automatique et de classification de texte devrait permettre d'atteindre une performance presque parfaite sur cette tâche.

$$S_m(a) = \begin{cases} h + a + bh & \text{si } 0 \leq a \leq 1 - h(1 + b) \\ 1 & \text{si } a > 1 - h(1 + b) \end{cases}$$

La plateforme choisit la valeur de a qui maximise son profit $\Pi_m(a) = S_m(a) - C(a) - c_m$ pour tout a dans $[0, 1 - h(1 + b)]$. Ce problème n'est pertinent que si $1 - h(1 + b) > 0$ et nous supposons que cette inégalité est vérifiée.

On note a_m^* la valeur additionnelle choisie par la plateforme à l'équilibre en présence des retours d'expérience modérés, donnée par l'égalité entre la recette marginale $S_m'(a_m^*)$ et le coût marginal $C'(a_m^*)$. On obtient

$$a_m^* = \frac{1}{c} = a_0^*.$$

Pour que a_m^* soit une solution intérieure, nous supposons que $\frac{1}{c} < 1 - h(1 + b)$ ou encore $c > \frac{1}{1 - h(1 + b)}$. Dans ce cas, la plateforme fournit une procédure d'aide à la recherche d'avocat qui génère la même valeur additionnelle qu'en l'absence de retours d'expérience. Cela s'explique par le fait que la modération permet d'éliminer l'externalité négative due aux retours d'expérience des justiciables de type $v \leq 0$.

On déduit aisément la part des utilisateurs de la plateforme $S_m(a_m^*) = h(1 + b) + \frac{1}{c}$ ainsi que son profit à l'équilibre qui s'égalise à

$$\Pi_m(a_m^*) = S_m(a_m^*) - C(a_m^*) - c_m = h(1 + b) + \frac{1}{2c} - c_m$$

Dans ce cas, la valeur totale des services de la plateforme pour ses utilisateurs, notée V_m , est donnée par :

$$V_m = \int_{-(a_m^* + bh)}^h v + a_m^* + bh \, dv = \frac{1}{2} S_m(a_m^*)^2 = \frac{1}{2} \left(h(1 + b) + \frac{1}{c} \right)^2$$

Comme sous les deux régimes avec et sans retours d'expérience, la valeur totale des services de la plateforme pour ses utilisateurs est une fonction décroissante en c et croissante en h . Cependant, la modération élimine l'ambiguïté de l'effet d'une variation de l'impact des retours d'expérience puisque V_m est une fonction croissante de b . En effet, sous ce régime, seuls les retours d'expérience de valeur positive (égale à b) sont publiés sur la plateforme et par conséquent, la valeur totale des retours d'expérience augmente lorsque b augmente. Le lemme suivant donne un résumé des résultats de la présente sous-section.

Lemme 3 (plateforme avec retours d'expérience modérés). *Sous l'hypothèse $0 < \frac{1}{c} < 1 - h(1 + b)$, la plateforme réalise le profit $\Pi_m(a_m^*) = h(1 + b) + \frac{1}{2c} - c_m$ en produisant la valeur additionnelle $a_m^* = \frac{1}{c}$. Les utilisateurs de la plateforme sont les individus de type $v \in [-\frac{1}{c} - bh, h]$ correspondant à la part $S_m(a_m^*) = h(1 + b) + \frac{1}{c}$ et recevant la valeur totale $V_m = \frac{1}{2} S_m(a_m^*)^2$ grâce à l'utilisation de la plateforme.*

2.4. Le choix de régime

Dans les précédentes sous-sections, nous avons étudié le choix, par la plateforme, de la valeur additionnelle associée à la procédure d'aide à la recherche d'avocat qu'elle met à disposition de ses utilisateurs dans trois régimes différents. Dans cette section, nous considérons le choix de la plateforme parmi ces trois régimes. Pour ce faire, nous supposons que $0 < \frac{1}{c} < 1 - h(1 + b)$ afin que les hypothèses des Lemmes 1 à 3 soient vérifiées⁴.

Proposition 1 (choix de régime par la plateforme). *Sous l'hypothèse $0 < \frac{1}{c} < 1 - h(1 + b)$, la plateforme choisit*

- le régime (R_0) sans retours d'expérience si $c < \frac{2+b}{2h(1+b)}$ et $c_m > hb$;
- le régime (R_r) avec retours d'expérience non modérés si $c > \frac{2+b}{2h(1+b)}$ et $c_m > \frac{hb^2}{1+b} + \frac{b(2+b)}{2c(1+b)^2}$;
- le régime (R_m) avec retours d'expérience modérés sinon.

Preuve. Comparaison des profits exprimés dans les Lemmes 1 à 3. \square

La figure 1 donne le régime choisi par la plateforme en fonction de c et c_m pour h et b donnés tels que $0 < h < 1$, $b > 0$ et $1 - h(1 + b) > 0$. Dans cette figure, nous représentons le cas où $\frac{1}{1-h(1+b)} < \frac{2+b}{2h(1+b)}$. Si $\frac{1}{1-h(1+b)} \geq \frac{2+b}{2h(1+b)}$, seule la partie droite du graphique, où la plateforme choisit entre R_r et R_m est pertinente.

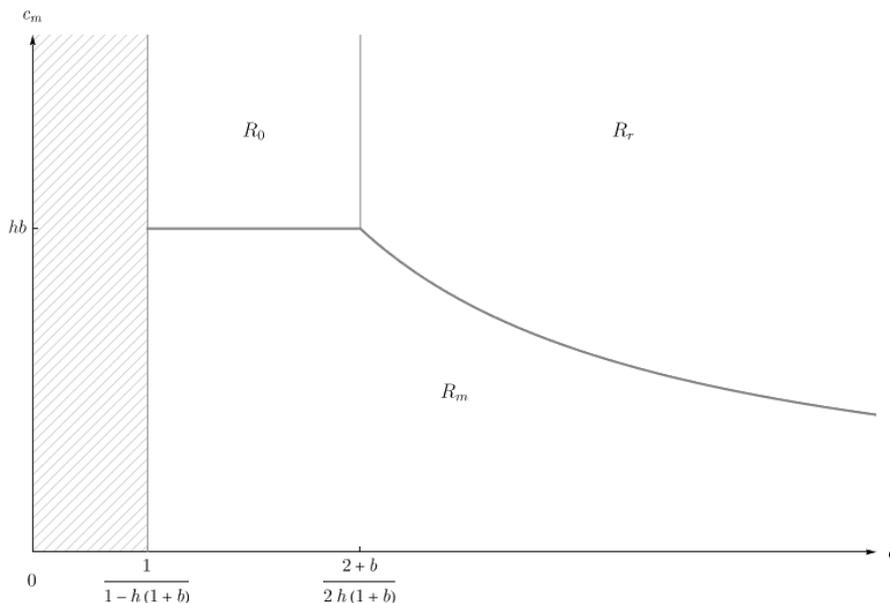


Figure 1 Régime choisi par la plateforme

La plateforme, en tant qu'intermédiaire entre les avocats et les justiciables, joue le rôle de facilitateur d'accès aux services juridiques. L'impact des choix de la plateforme sur cet accès

⁴ En remarquant que $1 - h + b(1 - 2h) = 1 - h(1 + b) + b(1 - h)$, on s'aperçoit que l'hypothèse du Lemme 3, à savoir $0 < \frac{1}{c} < 1 - h(1 + b)$, implique celles des deux autres.

se mesure directement par la part d'utilisateurs parmi les justiciables. Il est à noter également que la valeur totale des services de la plateforme pour les utilisateurs augmente avec leur part. L'amélioration du bien-être des justiciables est donc équivalente à l'augmentation de l'accès aux services juridiques.

Proposition 2 (accès aux services juridiques). *Sous l'hypothèse $0 < \frac{1}{c} < 1 - h(1 + b)$, l'accès aux services juridiques est maximal sous le régime des retours d'expérience modérés. Par ailleurs, les retours d'expérience non modérés augmentent l'accès aux services juridiques par rapport au régime sans retours d'expérience si $c > \frac{2+b}{h(1+b)}$.*

Preuve. Comparaison des parts d'utilisateurs de la plateforme parmi les justiciables exprimées dans les Lemmes 1 à 3. \square

La figure 2 donne le rang du régime choisi par la plateforme en termes d'accès aux services juridiques en fonction de c et c_m pour h et b donnés tels que $0 < h < 1$, $b > 0$ et $1 - h(1 + b) > 0$. Dans la région de rang 1, la plateforme choisit d'introduire les retours d'expérience et de les modérer (régime R_m) ce qui maximise l'accès aux services juridiques. Dans les régions de rang 2, la plateforme choisit le meilleur des deux autres régimes (R_0 et R_r) pour l'accès aux services juridiques. Dans la région de rang 3, la plateforme choisit le régime R_r qui minimise l'accès aux services juridiques.

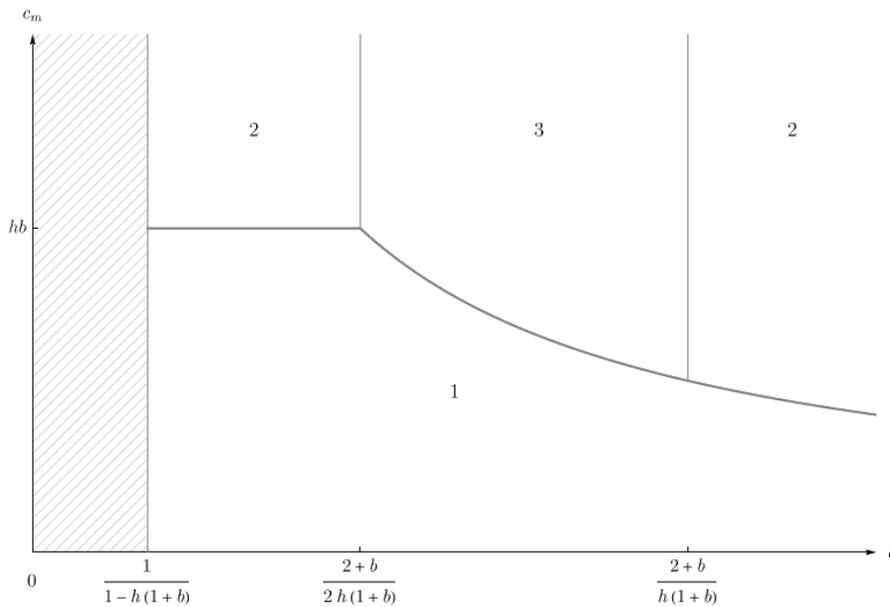


Figure 2 Rang du régime choisi par la plateforme en termes d'accès aux services juridiques

Si le coût de la mise en place de la modération est suffisamment faible, le régime choisi par la plateforme maximise l'accès aux services juridiques. Dans le cas contraire, la plateforme choisit un régime sous-optimal et peut même choisir celui qui minimise l'accès aux services juridiques. Les avancées technologiques récentes et futures en matière d'analyse automatique et de classification de texte devraient réduire le coût de la modération suffisamment pour que la plateforme choisisse le régime optimal pour ses utilisateurs, à savoir le régime des retours d'expérience modérés. En revanche, tant que ce coût reste élevé, la plateforme peut choisir d'introduire les retours d'expérience sans les modérer alors qu'il aurait été préférable de ne pas les introduire (région de rang 3). Notre analyse nous invite ainsi à la prudence vis-à-vis de

l'incorporation des retours d'expérience sur les plateformes juridiques. Sans modération de leur contenu, ces retours d'expérience peuvent avoir un effet négatif sur l'accès aux services juridiques et sur la valeur totale que les utilisateurs de la plateforme retirent des services qu'elle propose.

3. Les plateformes juridiques comme fournisseurs de services juridiques

Les plateformes de services juridiques sont désormais en mesure de réaliser certaines tâches simples traditionnellement effectuées par des avocats, telles que la constitution de dossiers administratifs ou la rédaction de courriers officiels (Susskind [2023]). Cette transformation introduit une nouvelle logique d'arbitrage où les justiciables doivent choisir entre le recours à ce type de plateformes pour leur rapidité et leur tarifs réduits, ou l'emploi d'un avocat pour des questions dont la nature nécessite une expertise approfondie. Pour faire ce choix, le justiciable doit parfaitement comprendre la nature de son besoin. Toutefois, un justiciable peu informé peut mal évaluer la nature de son problème juridique. Dans de tels cas, une approche combinée, impliquant à la fois l'utilisation de services juridiques en ligne fournis par une plateforme et les conseils éclairés d'un avocat, pourrait constituer une solution adéquate.

3.1. Un marché segmenté des services juridiques

Dans cette section, nous proposons un modèle où une plateforme de services juridiques se présente comme un fournisseur direct de ces services, se positionnant ainsi en concurrence avec les avocats. Cependant, les services offerts par ces deux types d'agents diffèrent notablement. Nous supposons que le marché est segmenté selon la nature du problème rencontré par le justiciable (Susskind et Susskind [2018]). La plateforme propose un service que l'on peut qualifier de *standardisé*, adapté à des problématiques ordinaires, ne nécessitant pas l'intervention spécialisée d'un avocat. Les avocats proposent un service *spécialisé* dans la mesure où il est personnalisé à la problématique rencontrée par chaque justiciable. Quand bien même le marché est segmenté, la nature des problèmes juridiques implique qu'un justiciable peut ne pas être capable d'évaluer la subtilité du problème rencontré. Dans ce cas, il peut être amené à consulter une plateforme pour un problème nécessitant le service spécialisé d'un avocat (le justiciable pourrait même ignorer son problème le jugeant à défaut anodin). Dans de telles situations, le justiciable ferait face à des délais de résolution prolongés et des coûts supplémentaires, car il devra finalement recourir au service spécialisé d'un avocat.

Formellement, nous supposons que chaque justiciable accorde une valeur, notée v , à la résolution de son problème. Cette valeur est hétérogène et distribuée uniformément sur l'intervalle $[0,1]$. On dira qu'un justiciable est de type v s'il accorde une valeur v à la résolution de son problème. La résolution du problème nécessite un service spécialisé avec une probabilité $q \in (0,1)$ supposée indépendante de v . On note p_a le prix du service spécialisé proposé par les avocats. On considère tout d'abord un prix de marché fixé de manière exogène⁵. La plateforme fixe le prix p du service standardisé qu'elle fournit. Ce service est fourni entièrement en ligne de manière automatique sans nécessiter une intervention humaine. Par conséquent, le coût marginal du service standardisé est suffisamment faible pour être supposé nul sans affecter les conclusions de notre analyse.

⁵ L'hypothèse de l'indépendance entre q et v et l'hypothèse d'exogénéité de p_a sont discutées dans la sous-section 3.2.

Le choix du justiciable. En l'absence de la plateforme, un justiciable a le choix entre recourir à un avocat ou non. Ce choix est déterminé par la comparaison entre la valeur v accordée à la résolution de son problème et le prix p_a du service spécialisé proposé par les avocats. Par conséquent, les justiciables qui choisissent de recourir à un avocat sont ceux pour lesquels $v \geq p_a$. On supposera que $p_a \in (0,1)$ de sorte qu'une part non nulle des justiciables consulte les avocats en l'absence de la plateforme.

La présence d'une plateforme juridique proposant un service standardisé affecte l'arbitrage du justiciable. En effet, en présence d'une telle plateforme, l'espace de choix du justiciable augmente puisqu'il a le choix entre recourir à la plateforme, recourir à un avocat ou ignorer son problème. Il est à noter que si le justiciable choisit de recourir à la plateforme et que le service standardisé proposé par cette dernière s'avère insuffisant, il a alors le choix entre recourir au service spécialisé d'un avocat ou non. La figure 3 représente le problème de choix du justiciable. La première branche correspond à l'issue où il ignorerait son problème. Dans ce cas, son paiement est normalisé à zéro. La deuxième branche correspond à l'issue où il sollicite directement le service spécialisé d'un avocat. Dans ce cas, le service proposé est parfaitement adapté à la nature du problème rencontré par le justiciable et son paiement est égal à $v - p_a$. La troisième branche correspond à l'issue où il sollicite en premier lieu la plateforme de service juridique. Les paiements associés à cette issue vont dépendre de l'adéquation entre le service standardisé proposé par la plateforme et la nature du problème rencontré par le justiciable. Le service standardisé est adapté avec probabilité $1 - q$ et le paiement du justiciable est égal à $v - p$. Lorsque le service standardisé n'est pas adapté (avec probabilité q), le justiciable a le choix entre recourir au service spécialisé d'un avocat lui procurant un paiement égal à $v - p - p_a$ ou ignorer son problème et obtenir un paiement égal à $-p$.

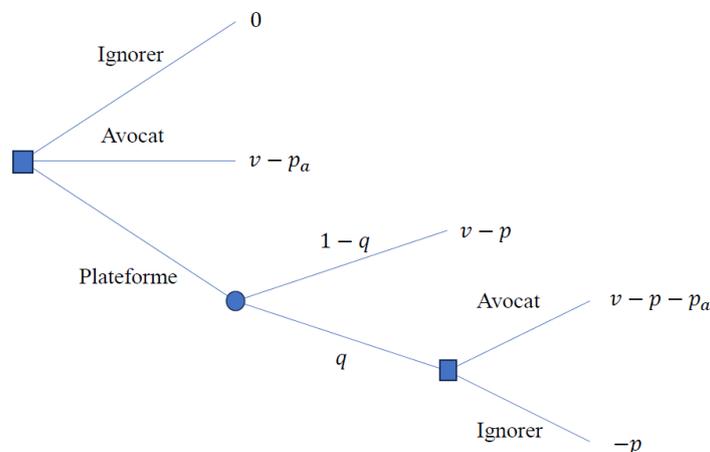


Figure 3: Le problème de choix du justiciable

Analyse du choix du justiciable. Considérons le second nœud de décision du justiciable représenté dans la figure 3. Si le justiciable recourt à la plateforme alors que le service standardisé proposé par cette dernière ne s'avère pas suffisant il s'ensuit que ce dernier choisira de recourir au service spécialisé d'un avocat si et seulement si $v - p - p_a \geq -p \Leftrightarrow v - p_a \geq 0$. Ainsi, son paiement espéré s'il choisit de recourir à la plateforme est égal à $v - p - q p_a$ si $v \geq p_a$ et $(1 - q)v - p$ si $v < p_a$.

Par conséquent, même en présence d'une plateforme, le choix du justiciable va dépendre de la comparaison entre la valeur v qu'il accorde à la résolution de son problème, et le prix p_a , fixé de manière exogène, pour le service spécialisé offert par les avocats. Ainsi, nous devons

distinguer deux cas quant au choix initial du justiciable se déroulant au premier nœud de décision de la figure 3 :

- Si $v < p_a$ alors le paiement du justiciable s'il consulte un avocat est inférieur à son paiement s'il ignore le problème. Le choix du justiciable se réduit donc à recourir à la plateforme ou ignorer son problème. Il choisit la plateforme si et seulement si $(1 - q)v - p \geq 0 \Leftrightarrow p \leq (1 - q)v < (1 - q)p_a$.
- Si $v \geq p_a$ alors le paiement du justiciable s'il consulte l'avocat est supérieur à son paiement s'il ignore le problème. Le choix du justiciable se réduit à recourir à un avocat ou à la plateforme. Il choisit l'avocat si et seulement si $v - p_a > v - p - q p_a \Leftrightarrow p > (1 - q)p_a$.

In fine, le choix du justiciable dépend de la comparaison entre le prix p du service standardisé fixé par la plateforme et le prix p_a du service spécialisé d'un avocat pondéré par $1 - q$ qui représente la probabilité que le service standardisé soit le service adapté au problème du justiciable. Nous remarquons que si $p > (1 - q)p_a$ alors aucun justiciable ne choisit de recourir à la plateforme car si $v \geq p_a$, ce dernier choisit le service spécialisé d'un avocat et si $v < p_a$, il choisit d'ignorer son problème. Dans ce cas, le justiciable se comporte comme en l'absence de la plateforme de service juridique. Ainsi, le seuil $(1 - q)p_a$ représente le prix maximal que la plateforme peut fixer pour un service standardisé, garantissant ainsi son intégration dans la logique d'arbitrage décisionnelle du justiciable.

Le choix de la plateforme. Dans ce modèle, le choix de la plateforme réside dans la détermination du prix optimal p à fixer pour le service standardisé. Comme mentionné précédemment, afin d'assurer que la plateforme reste une alternative viable pour le justiciable, ce prix ne doit pas dépasser le seuil $(1 - q)p_a$. Dans le cas contraire, c'est à dire si $p > (1 - q)p_a$, le profit espéré de la plateforme serait nul. Si $p \leq (1 - q)p_a$, nous avons vu précédemment que tous les justiciables tels que $v \geq p_a$ choisissent de recourir à la plateforme alors que ceux tels que $v < p_a$ choisissent de recourir à la plateforme si et seulement si $p \leq (1 - q)v \Leftrightarrow v \geq \frac{p}{1 - q}$. Par conséquent, les justiciables qui choisissent de recourir à la plateforme sont ceux tels que $v \in [\frac{p}{1 - q}, 1]$. Ainsi, la part des justiciables qui s'adresse à la plateforme est égale à $1 - \frac{p}{1 - q}$ et le profit de cette dernière est égal à $p \left(1 - \frac{p}{1 - q}\right)$. En résumé, le profit espéré de la plateforme, noté $\pi(p)$, est tel que :

$$\Pi(p) = \begin{cases} p \left(1 - \frac{p}{1 - q}\right) & \text{si } p \leq (1 - q)p_a \\ 0 & \text{sinon} \end{cases}$$

Selon la position du prix p du service standardisé et du seuil $(1 - q)p_a$, la plateforme reçoit tous les justiciables qui choisissent de ne pas ignorer leurs problèmes ou ne reçoit aucun justiciable. Par conséquent, la plateforme fixe son prix p^* de sorte que tous les justiciables qui choisissent de ne pas ignorer leurs problèmes aient recours à ses services.

Proposition 3. *À l'équilibre,*

(i) *la plateforme choisit le prix*

$$p^* = \begin{cases} \frac{1 - q}{2} & \text{si } p_a > \frac{1}{2} \\ (1 - q)p_a & \text{sinon} \end{cases}$$

et obtient le profit

$$\Pi(p^*) = \begin{cases} \frac{1-q}{4} & \text{si } p_a > \frac{1}{2} \\ (1-q)p_a(1-p_a) & \text{sinon} \end{cases} .$$

(ii) un justiciable de type v choisit d'ignorer son problème si $v < \frac{p^*}{1-q}$ et de le soumettre à la plateforme sinon. Si le service standardisé de la plateforme s'avère inadapté, le justiciable recourt au service spécialisé d'un avocat si et seulement si $v \geq p_a$.

Preuve. Le prix p^* est donné par la maximisation du profit $\Pi(p)$. Le choix du justiciable découle des arguments développés ci-dessus. \square

Lorsque le prix d'un service spécialisé est suffisamment élevé ($p_a > \frac{1}{2}$), la plateforme fixe un prix optimal p^* qui attire tous les justiciables qui auraient consulté un avocat (ceux tels que $v \geq p_a$) ainsi qu'une partie de ceux qui auraient ignoré le problème (ceux tels que $v < p_a$). En effet, pour les justiciables tels que $v < p_a$, une part d'entre eux définie par $v \geq \frac{p^*}{1-q} = \frac{1}{2}$ choisit de recourir à la plateforme tandis que les autres ignorent leur problème. Le service standardisé résout le problème d'une part $1-q$ des justiciables ayant retenu la plateforme. Parmi la part q restante de ces justiciables, ceux pour qui $v \geq p_a$ consultent un avocat alors que les autres (pour qui $\frac{1}{2} < v < p_a$) ignorent leurs problèmes. En conséquence, la présence de la plateforme engendre un surplus pour les justiciables. D'une part, cela réduit le coût moyen de résolution des problèmes des types v supérieurs au prix p_a d'un service spécialisé. D'autre part, cela offre un accès à un service juridique standardisé de valeur moyenne positive à une partie des justiciables de type v inférieur au prix p_a . Sans la plateforme, ces justiciables auraient ignoré leur problème. Par conséquent, lorsque les avocats pratiquent des prix relativement élevés pour la réalisation de services spécialisés, la présence d'une plateforme juridique (même si les services standardisés proposés peuvent apparaître insuffisants) facilite l'accès à la justice.

Lorsque le prix d'un service spécialisé est suffisamment faible ($p_a < \frac{1}{2}$), la plateforme fixe un prix optimal p^* égal au seuil $(1-q)p_a$ qui attire uniquement les justiciables qui auraient consulté un avocat (ceux tels que $v \geq p_a$). Ce prix exclut les justiciables qui auraient choisi d'ignorer leurs problèmes en l'absence de plateforme (ceux tels que $v < p_a$). Une part $1-q$ des justiciables accédant au service standardisé de la plateforme voit son problème résolu tandis que la part restante consulte un avocat pour obtenir un service spécialisé. Ces justiciables arrivent à résoudre leurs problèmes et paient en moyenne $p^* + qp_a = p_a$, à savoir le même montant qu'en l'absence de la plateforme. Dans ce cas, la plateforme ne génère aucun surplus pour les justiciables et n'améliore pas leur accès aux services juridiques.

Il convient de souligner que l'instauration d'une plateforme de services juridiques modifie la distribution des gains des justiciables. En l'absence de cette plateforme, les justiciables qui décident de recourir à un avocat (c'est-à-dire ceux pour qui $v \geq p_a$) réalisent un gain $v - p_a$ positif tandis que les autres ne perçoivent aucun gain. L'arrivée de la plateforme divise le premier groupe de justiciables en deux sous-ensembles : une part $1-q$ de justiciables pour qui le service standardisé proposé par la plateforme répond parfaitement à leur problème, et qui réalisent un gain $v - p^* > v - p_a$ et une part q de justiciables pour qui le service standardisé proposé par la plateforme s'avère insuffisant et qui réalisent un gain $v - p^* - p_a < v - p_a$. On observe donc une redistribution des gains pour les justiciables pour qui $v \geq p_a$. La situation des autres justiciables (ceux tels que $v < p_a$) reste inchangée si $p_a \leq \frac{1}{2}$. Dans le cas contraire (si $p_a > \frac{1}{2}$), l'arrivée de la plateforme sépare ce groupe de justiciables en trois sous-ensembles :

les justiciables tels que $v < \frac{1}{2}$ qui réalisent toujours un gain nul et pour les justiciables tels que $\frac{1}{2} \leq v < p_a$, une part $1 - q$ qui réalise un gain $v - p^* > 0$ et une part q qui réalise un gain $-p^* < 0$.

3.2. Discussions

Le modèle proposé permet d'analyser les effets découlant de l'introduction d'une plateforme offrant un service juridique standardisé. Nous avons expliqué comment une telle plateforme peut modifier les options à la disposition des justiciables et les répercussions sur la stratégie de tarification de la plateforme. Dans cette analyse initiale, le marché est considéré comme segmenté : la plateforme propose un service standardisé, approprié pour des problèmes juridiques ordinaires, tandis que les services spécialisés fournis par les avocats s'ajustent à la nature des questions auxquelles les justiciables sont confrontés. Afin de simplifier l'analyse, nous avons posé comme hypothèse que le prix d'un service spécialisé était déterminé de manière exogène. De plus, nous avons présumé que le besoin de recourir à ce type de service était indépendant de la valeur attribuée à la résolution du problème.

Dans cette nouvelle section, nous proposons de discuter ces hypothèses. Dans un premier temps, nous considérons une situation où le prix p_a d'un service spécialisé s'adapte à l'entrée sur le marché de la plateforme de service juridique. Dans un second temps, nous supposons que la probabilité d'avoir besoin du service spécialisé d'un avocat augmente avec la valeur associée à la résolution du problème. Enfin, dans un troisième temps, nous considérons un marché où la plateforme et les avocats coopèrent et proposent un service *intégré*.

Prix du service spécialisé (p_a) endogène. Le modèle initial met en évidence plusieurs effets sur l'activité des avocats qui font suite à l'introduction d'une plateforme de services juridiques. Tout d'abord, l'introduction de la plateforme réduit l'activité des avocats qui ne reçoivent qu'une proportion q des justiciables qu'ils avaient avant l'arrivée de cette dernière. Ces justiciables sont ceux pour qui le service standardisé de la plateforme s'avère insuffisant mais qui accordent une valeur suffisamment grande à la résolution de leur problème pour se retourner vers un avocat. Ce résultat est notamment lié au prix p_a du service spécialisé qui est fixé de manière exogène et qui, par conséquent, ne peut s'adapter à l'entrée sur le marché de la plateforme.

L'arrivée de la plateforme devrait conduire les avocats à réduire le prix pratiqué pour un service spécialisé (Kern [2017]). Pour s'en rendre compte, considérons une fonction d'offre de services spécialisés par les avocats de la forme $Q_a = \alpha p_a$ avec $\alpha > 0$. Sans plateforme, la demande qui s'adresse aux avocats est égale à la part des justiciables tels que $v \geq p_a$. Étant donné la distribution uniforme, cette part est égale à $D_a = 1 - p_a$. Le prix d'équilibre d'un service spécialisé sans plateforme est $p_a^* = \frac{1}{1+\alpha}$. L'introduction de la plateforme sur le marché des services juridiques va permettre une résolution à moindre coût des problèmes nécessitant un service standardisé. Dans ce cas, la demande qui s'adresse aux avocats est égale à la part des justiciables tels que $v \geq p_a$ et dont le problème nécessite un service spécialisé. Cette part est égale à $D_a = q(1 - p_a)$. Le prix d'équilibre avec plateforme est $p_a^{**} = \frac{q}{q+\alpha} < p_a^*$.

Par conséquent, l'introduction de la plateforme conduit bien les avocats à réduire le prix de leur service spécialisé. Cet effet intuitif est directement lié à l'intensification de la concurrence sur le marché des services juridiques où la plateforme vient capter une part de la demande s'adressant initialement aux avocats. Plus intéressant encore, la présence de la plateforme sur le marché des services juridiques génère un effet indirect positif sur l'accès au service spécialisé

proposé par les avocats. En effet, la baisse du prix d'équilibre du service spécialisé suite à l'arrivée de la plateforme augmente la part des justiciables prêts à payer pour accéder audit service.

Variation de la probabilité q avec la valeur v . Dans le modèle initial, la probabilité q de requérir un service spécialisé est indépendante de la valeur v associée par un justiciable à la résolution de son problème. Par ailleurs, le recours à un avocat n'apparaît à l'équilibre que lorsque le service standardisé réalisé par la plateforme a échoué. Ainsi, le modèle initial ne parvient pas à représenter des situations où, face à la nature de certains problèmes pour lesquels un justiciable attribuerait une valeur v significative, celui-ci aurait recours en premier lieu au service spécialisé d'un avocat. Pour rendre compte de cette alternative, considérons une situation où la probabilité de requérir un service spécialisé d'un avocat est une fonction croissante de la valeur v . Considérons la fonction $q(v)$ avec $q(1) = 1$. L'analyse du choix des justiciables reste analogue et la lecture de la figure 3 implique que les justiciables tels que $v \geq p_a$ consulteront un avocat au détriment de la plateforme si et seulement si $v - p_a > v - p - q(v)p_a \Leftrightarrow p > (1 - q(v))p_a \Leftrightarrow q(v) > 1 - \frac{p}{p_a}$. Étant donné la fonction $q(v)$ croissante en v , la propriété $q(1) = 1$ et le prix p nécessairement strictement positif, il existe une valeur $\hat{v} = q^{-1}\left(1 - \frac{p}{p_a}\right) \in (0,1)$ tel que tout justiciable dont $v > \hat{v}$ fait appel à un avocat sans passer par la plateforme.

Intégration des services proposés par la plateforme et les avocats. Dans le modèle initial, la plateforme et les avocats fonctionnent comme deux fournisseurs de services en concurrence. Même si les deux services qu'ils proposent sont différents, l'incertitude quant à la problématique rencontrée par le justiciable peut le conduire à consulter l'un ou l'autre. Compte tenu des hypothèses formulées, nous avons observé qu'à l'équilibre, le passage par la plateforme était un préalable au recours d'un avocat. Afin d'être le premier choix, les avocats pourraient également proposer un service standardisé concurrent à celui de la plateforme afin de limiter l'impact de cette dernière sur leur activité. Cependant, le coût pour l'avocat de fournir ce service devrait être supérieur à celui de la plateforme, qui devrait ainsi réussir à conserver sa clientèle. Ainsi, pour la raison économique évoquée, mais également parce que proposer un service standardisé à l'image de celui proposé par la plateforme dévaloriserait la profession d'avocat, cette solution ne semble pas pertinente.

Une autre alternative consiste à intégrer les deux services proposés dans une offre commune issue d'un partenariat entre la plateforme et les avocats⁶. Nous proposons une telle extension au modèle initial afin de comparer les résultats obtenus à ceux découlant d'une offre de service différenciée. En effet, considérons un marché restructuré où la plateforme et les avocats créent un partenariat afin de proposer un service unique intégré. La plateforme reste le premier interlocuteur du justiciable qui sera orienté vers le service adéquat à l'issue d'un diagnostic ayant pour but d'évaluer la nature du problème rencontré. Cette nouvelle structure de l'offre de services juridiques va venir affecter le problème de choix du justiciable, le profit de la plateforme et des avocats.

Le déroulement de l'interaction est le suivant :

⁶ Nous renvoyons le lecteur vers Jullien et Sand-Zantman [2021] pour une présentation détaillée des modèles de plateformes et de leur impact sur les structures de marchés.

Étape 0. La plateforme annonce sa politique tarifaire : t_0 pour le diagnostic, t_1 pour le service standardisé et t_2 pour le service spécialisé.

Étape 1. Le justiciable peut ignorer son problème (et par conséquent percevoir un paiement nul) ou le soumettre au service intégré issu de la collaboration entre la plateforme et les avocats.

Étape 2. Si le justiciable recourt au service intégré, la plateforme réalise un diagnostic qu'elle tarifie t_0 . Le diagnostic révèle parfaitement la nature du problème.

Étape 3. En fonction du résultat du diagnostic, la plateforme propose de fournir un service standardisé (avec probabilité $1 - q$) ou recommande le service spécialisé (avec probabilité q) fourni par un avocat. La plateforme n'agit pas stratégiquement : elle suit le résultat du diagnostic et propose le service adéquat.

Étape 4. Le justiciable a la possibilité de refuser le service proposé par la plateforme (qu'il soit standardisé ou spécialisé). Dans ce cas, il supporte le coût du diagnostic et son paiement est égal à $-t_0$. Si le justiciable accepte le service proposé, il paye le tarif t_1 pour un service standardisé et son paiement est égal à $v - t_1 - t_0$ ou le tarif t_2 pour un service spécialisé et son paiement est égal à $v - t_2 - t_0$. Si le service spécialisé est recommandé et accepté par le justiciable, alors la plateforme verse une rémunération d'un montant p_a à l'avocat ayant fourni ledit service. On suppose que $t_1 < t_2$.

La résolution de ce problème se réalise classiquement par induction vers l'amont. A l'étape 4, le justiciable a le choix entre refuser ou accepter le service proposé par la plateforme. Si le service standardisé est proposé alors le justiciable l'accepte si et seulement si :

$$v - t_1 - t_0 \geq -t_0 \Leftrightarrow v \geq t_1$$

Au contraire, si le service spécialisé est proposé alors le justiciable l'accepte si et seulement si :

$$v - t_2 - t_0 \geq -t_0 \Leftrightarrow v \geq t_2$$

Les justiciables de type v inférieur au tarif t_1 du service standardisé n'acceptent aucun des deux services et par conséquent ignorent leurs problèmes à l'étape 1. Les justiciables de type v compris entre les tarifs t_1 et t_2 acceptent seulement le service standardisé. Les justiciables de type v supérieur au tarif t_2 du service spécialisé acceptent le service proposé quel qu'il soit.

Si le justiciable décide de soumettre son problème à la plateforme, son paiement espéré (calculé *ex-ante* soit avant le résultat du diagnostic) va dépendre de la valeur qu'il accorde à la résolution de son problème. Dans le cas contraire, s'il décide d'ignorer son problème, son paiement espéré est certain et nul.

Ainsi, seul le service standardisé est accepté par un justiciable de type $v \in [t_1, t_2)$ si et seulement si son paiement espéré est positif, soit :

$$(1 - q)(v - t_1) - t_0 \geq 0 \Leftrightarrow v \geq v_1 = t_1 + \frac{t_0}{1 - q}.$$

Par ailleurs, tous les services proposés sont acceptés par un justiciable de type $v > t_2$ si et seulement si son paiement espéré est positif, soit :

$$v - (1 - q)t_1 - qt_2 - t_0 \geq 0 \Leftrightarrow v \geq v_2 = (1 - q)t_1 + qt_2 + t_0.$$

On observe que $v_2 = qt_2 + (1 - q)v_1$. Par conséquent, $v_2 < t_2$ si et seulement si $v_1 < t_2$. Cela signifie que seules deux configurations sont possibles : soit $v_1 < v_2 < t_2$ soit $v_1 \geq v_2 \geq t_2$. Il

en découle que les justiciables qui soumettent leurs problèmes à la plateforme sont ceux tels que $v \geq v_1$ (resp. $v \geq v_2$) si $v_1 < t_2$ (resp. $v_1 \geq t_2$).

Le profit espéré réalisé par la plateforme s'exprime différemment dans chacune de ces deux configurations. Si $v_1 < t_2$, il s'écrit :

$$\Pi(t_0, t_1, t_2) = (t_2 - v_1)(t_0 + (1 - q)t_1) + (1 - t_2)(t_0 + (1 - q)t_1 + q(t_2 - p_a))$$

La différence $t_2 - v_1$ correspond à la demande qui s'adresse à la plateforme provenant des justiciables de type v compris entre v_1 et t_2 . Ces demandeurs n'acceptent que le service standardisé, nécessaire en proportion $1 - q$ et payé au tarif t_1 . La différence $1 - t_2$ correspond à la demande qui s'adresse à la plateforme provenant des justiciables de type v compris entre t_2 et 1. Ces demandeurs acceptent les deux services qu'ils payent respectivement au tarif t_1 pour un service standardisé (nécessaire en proportion $1 - q$) et au tarif t_2 pour un service spécialisé (nécessaire en proportion q). Lorsque le service spécialisé est proposé et accepté, la plateforme verse une rémunération p_a à l'avocat concerné d'où le gain net $t_2 - p_a$ pour cette dernière. Tous les justiciables qui soumettent leurs problèmes à la plateforme paient le montant t_0 pour le diagnostic.

Après réarrangements et en utilisant l'égalité $t_0 + (1 - q)t_1 = (1 - q)v_1$, le profit espéré se réécrit :

$$\Pi(v_1, t_2)|_{v_1 < t_2} = (1 - q)v_1(1 - v_1) + q(t_2 - p_a)(1 - t_2)$$

Ce profit est maximal pour $v_1^* = \frac{1}{2}$ et $t_2^* = \frac{1+p_a}{2}$ et vaut $\Pi(v_1^*, t_2^*)|_{v_1 < t_2} = \frac{1}{4}(1 - q + q(1 - p_a)^2)$.

Si $v_1 \geq t_2$, il s'écrit

$$\Pi(t_0, t_1, t_2) = (1 - v_2)(t_0 + (1 - q)t_1 + q(t_2 - p_a))$$

La différence $1 - v_2$ correspond à la demande qui s'adresse à la plateforme provenant des justiciables de type v compris entre v_2 et 1. Ces demandeurs acceptent les deux services et la justification de la tarification pratiquée par la plateforme est similaire au cas précédent. En utilisant l'expression de v_2 et après réarrangement, le profit espéré de la plateforme s'écrit :

$$\Pi(v_1, t_2)|_{v_1 \geq t_2} = (1 - qt_2 - (1 - q)v_1)(qt_2 + (1 - q)v_1 - qp_a)$$

Ce profit est maximal pour $v_1^* = \frac{1-2qt_2^*+qp_a}{2(1-q)}$ et $t_2^* \leq \frac{1+qp_a}{2}$ et vaut $\Pi(v_1^*, t_2^*)|_{v_1 \geq t_2} = \frac{(1-qp_a)^2}{4}$.

Proposition 4. (i) La politique tarifaire optimale de la plateforme dans le cas du marché intégré est donnée par t_0^* , t_1^* et t_2^* tels que $v_1^* = t_1^* + \frac{t_0^*}{1-q} = \frac{1}{2}$ et $t_2^* = \frac{1+p_a}{2}$.

(ii) Un justiciable de type v choisit d'ignorer son problème si $v < \frac{1}{2}$. Sinon il le soumet à la plateforme qui lui propose le service adéquat. Si $v \in [\frac{1}{2}, t_2^*]$, le justiciable n'accepte que le service standardisé. Si $v \geq t_2^*$, il accepte le service proposé par la plateforme quel qu'il soit.

Preuve. La politique tarifaire optimale découle directement de l'observation $\Pi(v_1^*, t_2^*)|_{v_1 < t_2} > \Pi(v_1^*, t_2^*)|_{v_1 \geq t_2}$. Le choix du justiciable découle des arguments développés ci-dessus. \square

Compte tenu des tarifs d'équilibre pratiqué par la plateforme, les justiciables qui la sollicitent pour un service intégré sont ceux pour lesquels la valeur v attribué à la résolution de leur

problème est supérieure à $\frac{1}{2}$. Cela coïncide avec l'ensemble des justiciables qui sollicitent la plateforme dans un marché segmenté des services juridiques pour un prix de service spécialisé supérieur ou égal à $\frac{1}{2}$. En revanche, lorsque $p_a < \frac{1}{2}$, l'intégration des services juridiques réduit l'ensemble des justiciables qui sollicitent la plateforme. Ainsi, le passage d'un marché segmenté à un marché de services juridiques intégrés peut avoir un impact soit neutre, soit négatif sur l'accès global aux services juridiques. Par ailleurs, cette transformation réduit l'accès au service spécialisé des avocats : seuls les justiciables tels que $v \geq t_2^* = \frac{1+p_a}{2}$ sont prêts à payer pour ce service tandis qu'il s'agit des justiciables tels que $v \geq p_a$ dans le cas du marché segmenté et $t_2^* > p_a$ pour tout $p_a < 1$.

Dans le cas du marché segmenté, un justiciable n'utilisant que le service standardisé va le payer $p^* = \frac{1-q}{2}$ si $p_a > \frac{1}{2}$ ou $p^* = (1-q)p_a$ sinon. Dans le marché de services juridiques intégrés, ce même type de justiciable paye en moyenne $t_0^* + (1-q)t_1^* = (1-q)v_1^* = \frac{1-q}{2}$. Ce montant est supérieur ou égal au prix du service standardisé dans le cas du marché segmenté. Sur ce marché, un justiciable prêt à consulter un avocat pour un service spécialisé paye en moyenne $p^* + qp_a$. Dans le marché de services juridiques intégrés, ce même type de justiciable paye en moyenne $v_2^* = (1-q)t_1^* + qt_2^* + t_0^* = qt_2^* + (1-q)v_1^* = q\frac{1+p_a}{2} + \frac{1-q}{2} = \frac{1+qp_a}{2}$. En comparant ces deux montants, on obtient que $\frac{1+qp_a}{2} > p^* + qp_a$. Le passage à un marché de services juridiques intégrés rend l'accès au service spécialisé d'un avocat plus coûteux.

Le profit de la plateforme augmente si les services juridiques sont intégrés. Sur un marché segmenté, le profit maximal atteint par la plateforme est égal à $\frac{1-q}{4}$ obtenu avec le prix d'équilibre $p^* = \frac{1-q}{2}$ et la participation des justiciables pour lesquels $v \geq \frac{1}{2}$. Sur le marché de services juridiques intégrés, la part des justiciables participants est la même, la plateforme perçoit, en moyenne, $\frac{1-q}{2}$ de la part des justiciables qui sont prêts à payer seulement pour le service standardisé et $\frac{1-qp_a}{2}$ de la part des justiciables qui sont prêts à payer pour les deux services. Pour un justiciable qui déciderait de s'arrêter au service standardisé, la plateforme percevrait en moyenne le même montant que le service juridique soit intégré ou non. Pour un justiciable qui déciderait de bénéficier du service spécialisé d'un avocat, la plateforme percevrait en moyenne un montant plus important avec un service juridique intégré (car $\frac{1-qp_a}{2} > \frac{1-q}{2}$ pour tout $p_a < 1$). Cette différence s'explique par la commission égale à $t_2 - p_a$ prélevée par la plateforme sur le service spécialisé réalisé par un avocat.

4. Conclusion

Dans cet article, nous analysons comment une plateforme en ligne peut affecter le marché des services juridiques, et en particulier l'accès au droit des justiciables. La plateforme peut agir comme un intermédiaire entre les justiciables et les avocats, ou comme un prestataire de services juridiques en concurrence avec ces experts du droit.

Lorsque la plateforme se présente comme un intermédiaire, son rôle est de faciliter le choix d'un avocat pour un justiciable. À ce titre, elle doit gérer un ensemble d'informations, incluant celles qu'elle peut produire, mais aussi les informations relatives aux retours d'expérience des

justiciables ayant précédemment consulté les avocats recommandés par la plateforme. La gestion de ces informations a un impact sur la part des justiciables qui utilisent la plateforme et, plus généralement, sur l'accès au droit de ces derniers. Nous montrons notamment que, sans modération, les retours d'expérience des justiciables peuvent avoir un effet négatif sur l'accès au droit et sur la valeur totale que les utilisateurs de la plateforme retirent des services qu'elle propose. Cet effet négatif est dû aux attributs de confiance que possèdent les services juridiques. En effet, les justiciables les moins compétents émettent des retours d'expérience qui sont évalués négativement par les autres demandeurs du marché. Une modération, qui consisterait à ne considérer que les retours d'expérience pertinents, permettrait d'améliorer l'accès au droit.

Lorsque la plateforme se présente comme un prestataire de services juridiques, elle entre en concurrence avec les services proposés par les avocats. Les services proposés par la plateforme restent cependant limités à la résolution de problèmes ordinaires ne nécessitant pas le degré d'expertise d'un avocat et pouvant être automatisés par une routine informatique. La prestation fournie par la plateforme est dite standardisée tandis que celle fournie par les avocats est dite spécialisée, car elle s'adapte à la nature des problèmes rencontrés par les justiciables. Dans cette organisation de marché, l'effet sur l'accès aux services juridiques dépend du prix du service spécialisé proposé par les avocats. Lorsque ce prix est suffisamment élevé, la plateforme fixe un prix d'équilibre pour son service standardisé qui attire tous les justiciables qui auraient consulté un avocat (par comparaison à un marché sans plateforme) ainsi qu'une partie de ceux qui auraient ignoré leur problème. Dans ce cas, l'effet sur l'accès au droit est positif. Au contraire, lorsque le prix d'un service spécialisé est suffisamment faible, la plateforme réagit en fixant un prix d'équilibre pour son service standardisé suffisamment compétitif pour attirer uniquement les justiciables qui auraient consulté un avocat. Dans ce cas, l'introduction de la plateforme n'engendre qu'un transfert de demande des avocats vers la plateforme mais n'améliore pas l'accès aux services juridiques.

La discussion proposée dans la dernière sous-section nuance nos résultats et souligne l'importance du cadre d'analyse pour mesurer les effets de l'introduction d'une plateforme sur le marché des services juridiques. Ainsi, le raccourci qui consisterait à poser d'emblée une relation positive entre nouvelles technologies et accès aux services juridiques est erroné. Les services juridiques, notamment en raison de leur subtilité, possèdent des attributs inhérents aux biens de confiance. Dans ce contexte, les avocats apportent une connaissance approfondie du système juridique, des compétences analytiques et des capacités de plaidoirie, essentielles pour protéger les intérêts des justiciables de manière efficace et équitable (Susskind et Susskind [2018]). Bien que les progrès technologiques aient permis l'émergence de plateformes et d'outils automatisés pour faciliter certaines tâches juridiques de routine, ils ne peuvent pour l'instant qu'imparfaitement se substituer à l'expertise des avocats. Par conséquent, les perspectives de recherche en économie du droit sur la thématique des plateformes de services juridiques et l'accès au droit sont riches, notamment au regard des questions relatives à la détermination du « bon » modèle de marché, qui prend en considération à la fois les progrès technologiques des plateformes et l'expertise indispensable des avocats.

Références

- B. Alarie, A. Niblett, A. H. Yoon [2018] : *How artificial intelligence will affect the practice of law*, **University of Toronto Law Journal**, 68(supplement 1), 106-124.
- L. Ancelot, M. Doriat-Duban et B. Lovat [2012] : *Aide juridictionnelle et assurance de protection juridique : coexistence ou substitution dans l'accès au droit*, **Revue française d'économie**, 27(4), 115-148.
- E. Argentesi et L. Filistrucchi [2007] : *Estimating market power in a two-sided market: The case of newspapers*, **Journal of Applied Econometrics**, 22(7), 1247-1266.
- M. Armstrong [2006] : *Competition in two-sided markets*, **The RAND journal of economics**, 37(3), 668-691.
- P. Belleflamme et M. Peitz [2021] : **The Economics of Platforms**, Cambridge University Press.
- G. Canivet [2018] : *Les facteurs de transformation du droit*, **Enjeux Numériques–Annales des Mines**, 3, 38-43.
- C. Chaserant et S. Harnay [2015] : *Régulation de la qualité des services juridiques et gouvernance de la profession d'avocat*, **Revue internationale de droit économique**, 29(3), 333-356.
- B. Deffains [2018] : *L'impact économique des legaltechs sur le marché du droit*, **Enjeux Numériques–Annales des Mines**, 3, 20-27.
- M. Doriat-Duban [2001] : *Analyse économique de l'accès à la justice : les effets de l'aide juridictionnelle*, **Revue internationale de droit économique**, 15(1), pp. 77-100
- U. Dulleck et R. Kerschbamer [2006] : *On doctors, mechanics, and computer specialists: The economics of credence goods*, **Journal of Economic literature**, 44(1), 5-42.
- W. Emons [2001] : *Credence goods monopolists*, **International Journal of Industrial Organization**, 19(3-4), 375-389.
- C. Johnson [2009] : *Leveraging Technology to Deliver Legal Services*, **Harvard Journal of Law and Technology**, 23, 259-283.
- B. Jullien et W. Sand-Zantman [2021] : *The economics of platforms: A theory guide for competition policy*, **Information Economics and Policy**, 54, 100880.
- A. Kern [2017] : *Le prix des services juridiques*, **Revue internationale de droit économique**, 31(4), 45-59.
- S. Minaee, N. Kalchbrenner, E. Cambria, N. Nikzad, M. Chenaghlu et J. Gao [2021] : *Deep learning-based text classification: a comprehensive review*, **ACM computing surveys (CSUR)**, 54(3), 1-40.
- J. J. Prescott [2017] : *Improving access to justice in state courts with platform technology*, **Vanderbilt Law Review**, 70, 1993-2050.

- J.C. Rochet et J. Tirole [2004] : *Two-sided markets: An overview*, **Institut d'Economie Industrielle working paper**, 1-44.
- T. Schepens [2007] : *Bridging the Funding Gap – The Economics of Cost Shifting, Fee Arrangements and Legal Expenses Insurance and Their Prospects for Improving the Access to Civil Justice*, **German Working Papers on Law and Economics**, 2007(1), 43 p.
- E. A. Spieler [2012] : *The paradox of access to civil justice: The glut of new lawyers and the persistence of unmet need*, **University of Toledo Law Review**, 44, 365-403.
- R. Susskind [2023] : **Tomorrow's lawyers: An introduction to your future**, Oxford University Press.
- D. Susskind et R. Susskind [2018] : *The Future of the Professions*, **Proceedings of the American Philosophical Society**, 162(2), 125-138.
- P. P. Viana [2019] : *Online legal platforms – the beginning of the 4.0 law practice?*, **UNIO–EU Law Journal**, 5(2), 43-62.
- A. Wolinsky [1995] : *Competition in markets for credence goods*, **Journal of Institutional and Theoretical Economics**, 151(1), 117-131.