



CAS CLIENT

Un cabinet d'avocats international progresse au classement "Quality of Life" après le déploiement d'une solution de conciergerie dans 18 villes

> Le contexte

Présent dans le monde entier, un grand cabinet d'avocats international a constaté un écart croissant dans la manière dont le soutien aux collaborateurs était délivré. Si le siège de Chicago proposait déjà des services de conciergerie "traditionnels" (pressing, cordonnerie, réservations d'hôtel et de taxi), ces prestations n'étaient accessibles qu'en local. Le cabinet recherchait une solution digitale et évolutive, permettant d'offrir des services pour le quotidien à tous les collaborateurs, partout dans le monde, à distance ou sur site, afin de garantir un niveau d'accompagnement homogène d'un bureau à l'autre. L'équipe RH a vu l'opportunité d'offrir à chacun des plus de 3 600 employés, quel que soit leur bureau, leur localisation ou leur niveau de séniorité, un accès à des services de qualité et uniformes, d'un site à l'autre... L'objectif était simple et clair : réduire le stress, faire gagner du temps et améliorer la qualité de vie de l'ensemble des équipes.

> La solution Circles

Circles a déployé une offre de conciergerie virtuelle, pensée pour faciliter le quotidien d'une population internationale, répartie sur plusieurs implantations. Grâce à un portail personnalisé à l'image du cabinet, chaque collaborateur dispose d'un point d'entrée unique pour formuler ses demandes et accéder à des services d'assistance personnelle et de gain de temps, disponibles 24 h/24. Contrairement à d'autres cabinets qui réservent ces services aux associés seniors, cet accompagnement était ouvert à tous, partout, quel que soit le bureau ou le niveau de séniorité.

Le déploiement a débuté auprès d'un petit groupe RH, puis s'est étendu à l'ensemble de l'équipe RH au deuxième mois, avant d'être lancé à l'échelle du cabinet au troisième mois. Pour stimuler l'adoption, Circles a fourni un kit marketing complet : newsletter mensuelle, affichage sur écrans internes, messages internes prêts à l'emploi. Afin d'assurer la pertinence du service et favoriser une adoption rapide, des contenus, partenaires et offres spécifiques ont été développés pour les collaborateurs d'Amérique du Sud et d'Europe, jusque-là moins bien servis.



> Les résultats

Dès le deuxième trimestre complet après le lancement, la solution a généré des résultats significatifs :

50 %+

des utilisateurs issus des trois plus grands bureaux

"très bon"

des scores NPS qualifiés par les utilisateurs

3,5

heures gagnées par demande

En améliorant l'équilibre de vie et en réduisant le stress, les services de conciergerie Circles ont directement contribué à renforcer des dimensions clés de la satisfaction des collaborateurs : culture du cabinet, gestion du temps, bien-être global. Avec des employés mieux soutenus et gagnant de précieuses heures, le cabinet a constaté un impact mesurable, en gagnant plus de 20 places pour intégrer le **top 10 du classement des Best Law Firms to Work For – Quality of Life**.

En savoir plus sur Circles

[Cliquez ici](#)

“Avec mon côté organisé et proactif, la conciergerie Circles est rapidement devenue un soutien précieux. Les résultats fournis pour mes deux demandes m'ont apporté une réelle tranquillité d'esprit. Je suis désormais en avance sur des tâches qui, d'habitude, me pèsent. Merci !”

Collaborateur du cabinet

