DiliTrust
Where **Legal** Leads

Demandes juridiques : savez-vous vraiment où vous en êtes ?

4 questions pour évaluer votre organisation, du suivi des demandes à l'accès aux bonnes données

MATTERS | LIVRE BLANC

Demandes juridiques : savez-vous vraiment où vous en êtes ?

Un directeur commercial transfère un e-mail avec « urgent » en objet. Un collaborateur des achats interpelle un juriste à la machine à café. L'assistante du directeur financier envoie un message Teams au sujet d'un contrat de filiale. En fin de semaine, l'équipe juridique a répondu à la plupart de ces demandes. Mais combien en a-t-elle reçu ? Personne ne peut vraiment le dire.

Une situation familière pour de nombreuses équipes juridiques. Les demandes arrivent de toutes parts, sans vue d'ensemble sur la charge de travail ni moyen simple de rendre compte de ce qui a été traité.

La manière de solliciter la direction juridique évolue. Mais faciliter l'envoi d'une demande ne suffit pas : encore faut-il pouvoir la suivre et disposer des bonnes informations pour y répondre.

Ce livre blanc vous propose 4 questions pour évaluer votre organisation et vos outils, du premier contact aux données qui permettent de traiter la demande.

« Une demande révèle les informations dont vous avez besoin. Elle ne les contient pas forcément. »

63 %
des directeurs juridiques prévoient des effectifs stables en 2026

ACC 2026 CLO Survey

86 %
des directeurs juridiques jugent leur contribution significative ; 17 % des dirigeants partagent cet avis

Thomson Reuters 2026

60 %
des départements juridiques utiliseront l'IA pour gérer leurs demandes d'ici 2029

Prévision Gartner, mai 2026

Sommaire

Pourquoi repenser la gestion des demandes juridiques maintenant ? 4

Pour bien répondre, la demande ne suffit pas 5

Une boîte mail partagée suffit-elle vraiment ? 6

Votre organisation tient-elle la route ? 4 questions pour faire le point 7

Vos questions, nos réponses 8

À propos de DiliTrust 9

À RETENIR

- 63 % des directeurs juridiques prévoient des effectifs stables en 2026 ; l'efficacité opérationnelle est leur première priorité (ACC 2026 CLO Survey).
- Seuls 23 % des départements juridiques obtiennent un score élevé en maturité numérique. Gartner considère la qualité des données comme une condition préalable au bon fonctionnement de la gestion des demandes par l'IA (Gartner, août 2025).
- Selon les prévisions de Gartner, d'ici 2029, 60 % des départements juridiques utiliseront des systèmes de gestion des demandes entrantes pilotés par l'IA, capables de traiter la moitié des demandes sans intervention humaine (Gartner, mai 2026).
- Une boîte mail partagée, un outil de ticketing ou un agent IA ne suffit pas, à lui seul, à combler l'écart : il faut une gestion des demandes adossée aux données sur les entités, les pouvoirs et les contrats que la direction juridique détient déjà.

Pourquoi repenser la gestion des demandes juridiques maintenant ?

On demande aux équipes juridiques d'en faire plus avec les mêmes effectifs. Dans l'ACC 2026 Chief Legal Officers Survey, 63 % des directeurs juridiques s'attendent à des effectifs stables, et l'efficacité opérationnelle est leur première priorité (53 %). L'écart de perception est tout aussi réel : selon le rapport 2026 du Thomson Reuters Institute, 86 % des directeurs juridiques interrogés estiment que la fonction juridique contribue de manière significative à l'activité, mais seuls 17 % des membres de la direction générale partagent cet avis.

La manière dont les équipes opérationnelles sollicitent la direction juridique est elle aussi sur le point de changer. Gartner prévoit que d'ici 2029, 60 % des départements juridiques utiliseront des « systèmes de gestion des demandes entrantes pilotés par l'IA, qui capturent toutes les demandes et répondent à la moitié d'entre elles sans intervention humaine ».

Répondre à la moitié des demandes sans juriste ne fonctionne que si les données sont justes. L'IA peut rédiger, relire et résumer un travail juridique en quelques secondes. Sa rapidité ne garantit pas la fiabilité de ses réponses. Pour traiter une demande juridique, la qualité et l'actualité des données sur lesquelles elle s'appuie sont essentielles.

La direction juridique qui maîtrise ce point d'entrée façonne la manière dont les équipes opérationnelles accèdent à ses services. Si elle ne le fait pas, elles trouveront un autre chemin, y compris via des outils qu'elle n'a jamais validés.

L'ÉCART DE PERCEPTION

86 %

des directeurs juridiques interrogés estiment que la fonction juridique contribue de manière significative à l'activité

Thomson Reuters Institute 2026

17 %

des membres de la direction générale partagent cet avis

Thomson Reuters Institute 2026

Pour bien répondre, la demande ne suffit pas

Un nom, une question, parfois une pièce jointe : une demande contient rarement tout ce qu'il faut pour y répondre. Il arrive même qu'elle ne précise ni l'entité ni le contrat concerné.

Qui peut signer pour cette filiale ? Quelle décision du conseil a autorisé l'opération ? Qui l'a validée, et quand ? Qu'avions-nous convenu avec ce fournisseur ?

Les réponses existent déjà, dans les contrats, les informations sur les entités et les décisions du conseil. Mais au moment de traiter la demande, elles ne sont pas toujours accessibles ni suffisamment à jour pour être utilisées en confiance. Toutes les demandes finissent alors par converger vers la même personne, ce qui ralentit leur traitement. Le contrat attend, et l'opération avec lui.

« Centraliser les demandes sans relier les données ne résout pas les blocages : cela les rend simplement plus visibles. »

23 %

des départements juridiques obtiennent un score élevé en maturité numérique, selon une enquête Gartner de 2025.

Gartner considère la préparation des données, accessibles, de haute qualité et régulièrement mises à jour, comme une condition préalable au bon fonctionnement de la gestion des demandes par l'IA.

Une boîte mail partagée suffit-elle vraiment ?

Vous n'avez pas forcément besoin de changer de canal. Vous avez besoin de mieux organiser ce qui se passe après la réception de l'e-mail.

Une boîte mail partagée

CE QUE L'OUTIL PERMET

Centralise les demandes dans une boîte accessible à l'équipe.

SES LIMITES

Sans suivi structuré, il devient difficile de mesurer l'activité et d'en rendre compte à la direction financière.

À retenir : le canal peut rester. C'est ce qui se passe après l'arrivée de l'e-mail qui doit être structuré.

Un outil de ticketing

CE QUE L'OUTIL PERMET

Enregistre qui a demandé et quand.

SES LIMITES

Sans connexion aux données juridiques, il ne permet pas à lui seul d'identifier l'entité concernée ou les pouvoirs de signature applicables.

À retenir : une structure sans contexte ne suffit pas au travail juridique.

Un agent IA de gestion des demandes

CE QUE L'OUTIL PERMET

Répond seul à certaines demandes.

SES LIMITES

« Un agent capable d'exécuter dix étapes [...] peut aussi propager une erreur sur dix étapes. » (Artificial Lawyer, sept. 2026)

À retenir : automatiser sur des données peu fiables ne fait que produire des erreurs plus vite.

Votre organisation tient-elle la route ? 4 questions pour faire le point

Avant de choisir un outil, évaluez votre dispositif à l'aune de ces 4 questions :

1. **Vos collaborateurs peuvent-ils utiliser leurs canaux habituels ?**
   Si le nouveau processus leur complique la tâche, ils risquent de continuer à écrire directement aux juristes.
2. **Savez-vous qui traite chaque demande et où elle en est ?**
   Chaque demande doit avoir un responsable, une priorité, un statut et un historique des informations transmises.
3. **Pouvez-vous passer de la demande au dossier sans ressaisie ?**
   Lorsqu'une demande débouche sur un dossier ou concerne un contrat, les informations déjà recueillies doivent suivre, sans avoir à être saisies à nouveau.
4. **Gardez-vous la maîtrise de vos données ?**
   Vos demandes, décisions et documents doivent rester sous votre contrôle, auditables et portables, indépendamment du modèle d'IA que vous utilisez.

Comment cela fonctionne-t-il dans DiliTrust ?

Avec Intake, intégré à DiliTrust Matter Management, les collaborateurs adressent leurs demandes à une adresse e-mail dédiée, sans créer de compte. Chaque e-mail devient une demande structurée et son expéditeur reçoit une confirmation.

L'équipe juridique attribue la demande, définit sa priorité et son statut, puis répond dans le même fil de discussion. Les pièces jointes peuvent être enregistrées dans les contrats. Si la demande nécessite un suivi approfondi, elle peut être convertie en dossier.

Sur la quatrième question : DiliTrust n'entraîne aucun modèle sans le consentement du client. Nos fournisseurs de modèles d'IA n'utilisent pas les données clients pour entraîner leurs modèles, et ces données ne sont pas partagées entre clients. Intake est inclus dans Matter Management, et votre administrateur l'active depuis le menu Requests. DiliTrust couvre également vos entités et délégations de pouvoirs, ainsi que vos réunions du conseil d'administration et vos résolutions.

Demander une démo **Découvrir Intake**

Vos questions, nos réponses

Q1 Qu'est-ce qu'un dispositif de gestion des demandes juridiques ?

Il s'agit du point d'accès que les équipes opérationnelles utilisent pour solliciter l'équipe juridique interne. Un tel dispositif fonctionne lorsque l'équipe juridique peut voir, prendre en charge et suivre chaque demande, et lorsque chaque demande est reliée au travail qui suit, comme un dossier ou un contrat.

Q2 Une boîte mail partagée suffit-elle pour gérer les demandes juridiques ?

À faible volume, parfois. À mesure que les demandes augmentent, une boîte mail partagée peut perdre la trace de qui gère quoi, ce qui rend plus difficile la mesure de l'activité et la restitution de ce que la direction juridique a traité. La plupart des équipes conservent l'e-mail comme canal, là où les gens écrivent déjà, et structurent ce qui se passe après l'arrivée de l'e-mail.

Q3 De quelles informations la direction juridique a-t-elle besoin pour répondre à une demande ?

Les informations fournies dans la demande ne suffisent pas toujours. Au-delà de qui demande et pourquoi, un juriste doit souvent savoir quelle entité est concernée, quel contrat s'applique, qui détient le pouvoir de signature et quelle décision du conseil couvre l'opération. Ces informations se trouvent généralement dans les données contractuelles, les données des entités et les données de gouvernance de l'équipe juridique elle-même.

Q4 L'IA peut-elle répondre aux demandes juridiques sans juriste ?

Selon les prévisions de Gartner, d'ici 2029, 60 % des départements juridiques utiliseront des systèmes de gestion des demandes entrantes pilotés par l'IA, qui répondront à la moitié des demandes sans intervention humaine. Cela ne fonctionne que si l'IA s'appuie sur des données juridiques à jour et fiables. Sur des données éparpillées ou obsolètes, l'automatisation reproduit les erreurs plus vite.

Q5 Comment fonctionne Intake dans DiliTrust Matter Management ?

Les utilisateurs des équipes opérationnelles écrivent à une adresse juridique dédiée, sans compte DiliTrust. Chaque e-mail devient une demande structurée et l'expéditeur reçoit une confirmation. L'équipe juridique l'attribue, fixe la priorité et le statut, répond depuis le fil de l'e-mail, enregistre les pièces jointes dans les contrats et peut créer un dossier à partir de la demande. Intake est inclus dans Matter Management et activé par votre administrateur.

Le point d'entrée façonne la relation entre les équipes opérationnelles et la direction juridique. Les données et le suivi qui l'accompagnent permettent d'apporter une réponse et de garder une trace du travail accompli.

À propos de DiliTrust

DiliTrust est le Legal Operating System (système d'exploitation juridique) sur lequel les équipes juridiques et de gouvernance internes s'appuient pour mener leur travail. Il permet de tenir à jour et de fiabiliser les données relatives aux entités, aux contrats, aux dossiers et aux décisions du conseil d'une entreprise, ainsi que les documents qui les sous-tendent, sous le contrôle de l'équipe juridique. Les collaborateurs et Lini, l'IA de DiliTrust, travaillent à partir de ces mêmes données au sein de chaque solution. Conçu en Europe, DiliTrust accompagne les équipes juridiques et de gouvernance dans leur travail.

NOUS ESPÉRONS QUE CE GUIDE VOUS A PLU

Nous serions ravis d'avoir votre avis !

Rendez-vous sur notre site pour télécharger d'autres contenus de ce type, ou contactez notre équipe pour découvrir la suite DiliTrust.

Visiter dilitrust.com

DILITRUST

DiliTrust. Where Legal Leads.

© 2026 DiliTrust | Tous droits réservés | PUBLIC