



INNOVATION AU TRAVAIL

Comment Blakes a transformé la gestion des contrats commerciaux pour une grande banque grâce à un portail sur mesure et à l'automatisation des processus

Résumé

Lorsque le service juridique d'une grande banque a été confronté à des problèmes de budget et de capacité en raison du volume élevé de contrats commerciaux à traiter dans un secteur d'activité, son premier réflexe pour trouver une solution rentable n'a pas été de recourir aux services d'un grand cabinet national.

Pourtant, le client a été convaincu par les idées novatrices de Blakes et par sa solution visant à améliorer l'efficacité et à réduire les coûts au moyen d'un portail collaboratif sur mesure et d'une équipe d'avocats deSource.

Défi

L'unique conseiller juridique interne responsable de la gestion des contrats d'un secteur d'activité commerciale d'une grande banque a constaté que le volume élevé de contrats à traiter faisait en sorte que son rôle engorgeait le processus. Ceci avait pour effet de retarder les approbations et de mettre en péril les relations avec les clients dans des situations où le traitement des nouveaux contrats et des contrats modifiés devait se faire dans les meilleurs délais.

Bien qu'il ne s'agît pas de contrats très complexes, le traitement du volume élevé de communications avec l'équipe des ventes et les directeurs de comptes de la banque pour en arriver à la conclusion de chaque contrat était à tel point chronophage qu'il menaçait de l'emporter sur les autres tâches de plus haut niveau de ce conseiller juridique interne.

Confronté à des contraintes budgétaires, le client souhaitait accroître sa capacité de traitement et améliorer l'efficacité de son processus de travail, et ce, de façon avantageuse sur le plan des coûts.

Solution

En s'appuyant sur sa relation de longue date avec ce client, sa connaissance approfondie des activités de ce dernier, et sa maîtrise du contexte réglementaire, Bonny Murray, associée de Blakes, a collaboré avec notre équipe Innovation à la refonte du processus de gestion des contrats du secteur d'activité concerné, en conjuguant les technologies juridiques et un nouveau modèle de prestation de services.

Au cœur de cet effort figurait un portail collaboratif conçu sur mesure par Blakes au moyen de logiciels infonuagiques.

À la suite d'entretiens avec des personnes clés de la banque, notre équipe a mis au point un processus de travail amélioré qui élimine certaines étapes superflues de la communication. Elle a également mis sur pied un système d'ouverture de demande qui permet aux membres de l'équipe des ventes du client de lancer le processus de traitement d'un contrat au moyen d'un simple formulaire en ligne.

Du côté de Blakes, un processus de travail automatisé achemine les nouveaux dossiers aux avocats membres de l'équipe deSource, notre fournisseur interne de services intégrés. Formés et supervisés par Bonny Murray, les membres de cette équipe peuvent passer en revue et traiter les demandes courantes concernant de nouveaux contrats, ainsi que des contrats à renouveler et à modifier, et ce, avec le même niveau d'excellence que celui dont bénéficient tous les clients de Blakes, mais selon un modèle plus efficient et économique.

« Nous avons éliminé la majeure partie du travail du conseiller juridique interne de notre client pour ce qui est du processus de gestion des contrats, ce qui vient régler efficacement un important problème opérationnel. Il s'agit d'un grand succès qui peut être reproduit dans d'autres secteurs d'activité, au sein de la banque et ailleurs. »

— Bonny Murray, associée

Des mécanismes de vérification sont intégrés au système aux fins du contrôle de la qualité et de l'exactitude d'un dossier, pour repérer tout problème possible avant qu'une ébauche ne soit produite. Un système automatisé envoie des notifications aux intervenants concernés chaque fois qu'une étape importante est franchie ou qu'un dossier change de mains, ce qui permet aux intervenants d'être au courant du traitement d'une demande à chaque étape du processus.

De plus, toutes les communications ayant trait à un contrat particulier sont conservées dans un répertoire centralisé, plutôt que d'être éparpillées parmi les boîtes aux lettres individuelles de chaque membre de l'équipe. Ce répertoire peut être consulté, et des recherches peuvent y être effectuées, à des fins de suivi éventuel.

Un tableau de bord numérique convivial permet au conseiller juridique interne et à la haute direction de la banque d'avoir un aperçu du travail en cours, y compris le nombre de nouveaux contrats, de contrats en voie d'approbation aux diverses étapes du processus, et de contrats conclus.

Résultats

Chaque année, plus de 80 contrats sont transmis par le personnel de la banque aux avocats de l'équipe deSource pour un traitement rapide et efficace, ce qui permet au conseiller juridique interne du client de consacrer une attention plus particulière aux dossiers ayant une plus grande valeur.

L'équipe Innovation de Blakes a créé un guide de référence et formé près de 30 membres des sections des ventes et de la gestion des comptes de la banque sur l'utilisation du portail collaboratif, éliminant ainsi la nécessité pour la banque d'embaucher du personnel juridique supplémentaire.

Le travail est effectué à raison d'un montant d'honoraires fixes, qui est passé en revue périodiquement. Le client bénéficie ainsi de la certitude à l'égard des coûts liés à ce volume de travail élevé.

Personnes-ressources :

Si vous souhaitez en savoir plus sur cette solution, communiquez avec un membre de l'équipe Blakes.



Bonny Murray
Associée, Toronto
+1-416-863-5272
bonny.murray@blakes.com



Anne Glover
Chef du groupe de pratique deSource de Blakes
+1-416-863-3266
anne.glover@blakes.com



Sondra Rebenchuk
Experte-conseil, Technologies juridiques et amélioration des processus
+1-416-863-2379
sondra.rebenchuk@blakes.com