

Le guide pratique de la gestion des contrats



Si vous avez du mal à gérer vos processus contractuels au sein de votre organisation, et bien sachez que vous n'êtes pas seul ! À mesure que les entreprises évoluent, le volume des contrats de vente dépasse souvent rapidement la capacité de l'équipe juridique qui doit négocier et réviser manuellement tous les termes des contrats. Il en résulte des retards importants dans le processus de vente qui peuvent contrarier les collaborateurs et les clients, créer un risque et finalement ralentir la croissance de l'entreprise.

Les entreprises innovantes et qui grandissent rapidement utilisent des solutions logicielles de gestion du cycle de vie des contrats, autrement appelées CLM (Contract Lifecycle Management) pour rendre le processus d'accord plus simple et plus efficace.

Vous savez peut-être déjà que les solutions CLM peuvent vous aider à résoudre les problèmes auxquels vous êtes confrontés, mais vos équipes ont peut-être des inquiétudes quant à la lourdeur et le coût du processus de mise en œuvre. Il existe aujourd'hui des solutions CLM qui peuvent être mises en place pour répondre rapidement et de manière rentable à vos défis immédiats en matière de gestion des contrats.

Mais qu'est-ce que la gestion du cycle de vie des contrats et comment savoir si votre organisation peut en tirer profit ?

Dans cet eBook, nous vous proposons de tout savoir sur le CLM, et vous partageons des cas d'usage pratiques ainsi que les bénéfices que vous pourrez tirer. En bref, nous vous aidons à y voir plus clair et à déterminer s'il s'agit de la bonne solution pour votre entreprise.

Gestion du cycle de vie des contrats (CLM - Contract Lifecycle Management) :

Il s'agit de la gestion proactive et automatisée du processus contractuel - de la génération à la négociation des contrats, en passant par leur signature, leur stockage et leur gestion dans le temps. Aujourd'hui, ce processus peut être aidé avec un outil de contract management ou CLM.

Les étapes du cycle de vie des contrats

Pour comprendre ce qu'est le CLM, examinons d'abord les différentes étapes du processus contractuel. Le cycle de vie d'un contrat est plus ou moins le même selon le département, l'organisation et selon le secteur d'activité. Vous trouverez ci-dessous les cinq étapes clés qui composent le cycle de vie d'un contrat.

1

Génération du contrat

Avant de pouvoir signer un contrat, quelqu'un doit recueillir des informations et rédiger les termes de l'accord. Parfois, ce processus part de zéro, mais le plus souvent, il commence à partir d'un modèle existant, auquel cas seuls les détails essentiels doivent être mis à jour.

2

Négociation et révision

La négociation du contrat peut impliquer de nombreux allers-retours entre les différentes parties prenantes - qu'elles soient internes ou externes - pour s'entendre sur les conditions et termes de l'accord. En moyenne, c'est cette étape qui prend le plus de temps¹ et qui peut créer un goulet d'étranglement important si vous ne disposez pas de solutions appropriées.

3

Acheminement du contrat pour revue et approbation

Une fois négocié, le contrat est ensuite envoyé aux différentes parties prenantes, selon un ordre défini. Cette étape peut créer des obstacles supplémentaires et introduire des risques si les mesures de protection appropriées ne sont pas mises en place. En moyenne, les contrats passent par trois à quatre versions avant d'être finalisés, et la plupart des processus d'approbation impliquent quatre à cinq personnes.²

4

Obtention des signatures

Une fois qu'un contrat a été accepté par toutes les parties prenantes, il est temps de le signer. Tandis que la signature manuscrite constitue un processus long, la signature électronique, elle, est quasi instantanée. Les signataires peuvent créer une signature sécurisée et vérifiable sur n'importe quel appareil, avec un système de traçabilité pour une future authentification.

5

Stockage et recherche de contrats

Pour un archivage optimal (et conforme), vous avez besoin d'un endroit sécurisé pour stocker vos contrats. Cet emplacement se doit alors d'être facilement consultable et centralisé afin de permettre aux utilisateurs autorisés de votre organisation d'y accéder à distance et afin de réduire le temps nécessaire pour trouver des accords.

Fonctionnement d'un logiciel CLM

En plus de consolider chaque étape du processus contractuel en un seul emplacement sécurisé, l'outil de contract management automatise de nombreuses tâches au sein de ces étapes, ce qui réduit les risques et les délais d'exécution.

Les fonctionnalités de base d'une solution CLM comprennent :

Création de documents

Le CLM aide votre équipe de vente à créer de nouveaux contrats à partir de rien, et tout en restant dans leur application métier telle que Salesforce. Grâce aux modèles préconfigurés qui se remplissent automatiquement avec la terminologie juridique adéquate et les données clients, votre équipe commerciale n'a pas à modifier les documents et peut consacrer à son cœur de métier : vendre.

Collaboration

Une solution CLM sert de référentiel unique où les utilisateurs peuvent facilement collaborer et gérer les contrats. Les utilisateurs peuvent modifier, commenter, attribuer des tâches, suivre les modifications et comparer les versions pour obtenir un consensus. Plus besoin de chercher la dernière version ou de se demander qui doit encore la réviser.

Processus de travail

Un logiciel CLM automatise le flux des contrats en fonction de règles commerciales telles que le type d'accord ou le montant en jeu, ce qui vous évite de vous demander qui est censé signer ou réviser. Une fois l'étape de révision terminée, le CLM peut automatiquement lancer d'autres étapes, comme le stockage du contrat au bon emplacement ou son envoi à la facturation ou à l'approvisionnement.

Signature

Grâce à la signature numérique, l'outil de contract management réduit considérablement le temps d'attente nécessaire pour obtenir des signatures. Les parties prenantes peuvent donner leur accord rapidement grâce à la technologie de signature électronique, et les workflows font passer automatiquement le document aux étapes suivantes.

Stockage

Les contrats sont stockés dans un référentiel centralisé et consultable, qui permet à votre équipe juridique de gagner un temps précieux en conservant des documents sécurisés et facilement accessibles. Le CLM permet également un contrôle avancé des autorisations des utilisateurs, empêchant ainsi les utilisateurs non autorisés de récupérer ou de consulter des documents.

Analyses

Une solution CLM permet à l'équipe juridique de suivre plus facilement les étapes et les obligations des contrats. Le CLM peut également identifier les termes à risque dans un accord négocié, afin de s'assurer que vous savez ce que vous signez et donner ainsi à l'équipe juridique une longueur d'avance lors de l'examen.

Intégrations

En se connectant à Salesforce et à d'autres systèmes métier, le CLM réduit les tâches manuelles et redondantes et permet aux membres du personnel de travailler avec les solutions logicielles qu'ils connaissent et utilisent déjà.

Les avantages du CLM

Une solution CLM peut apporter de nombreux avantages à presque tous les départements de votre organisation. Cela inclut :

Réduction de 83 %

de la durée du processus contractuel par les organisations qui utilisent un outil CLM³

Amélioration de l'efficacité

Une fois les principaux goulets d'étranglement éliminés, le processus contractuel s'accélère et les contrats se concluent plus rapidement - accélérant le délai de réalisation et la reconnaissance du revenu.

Diminution des risques

Les règles intégrées aux flux de travail garantissent que les contrats respectent vos directives, tandis que l'intelligence artificielle vous permet d'identifier les zones à risque en fonction des conditions du marché.

Réduction du taux d'erreur

Le CLM peut extraire et partager des données directement à partir d'autres systèmes d'enregistrement, éliminant ainsi les erreurs de saisie et les divergences.

Une meilleure organisation

Les documents numériques sont stockés dans un référentiel centralisé et sécurisé qui permet un accès contrôlé et une récupération facile. Le CLM crée également une seule source fiable à travers les systèmes utilisés par l'organisation.

Augmentation de la productivité

Les collaborateurs peuvent se consacrer davantage à leur cœur de métier et aux activités à forte valeur ajoutée, plutôt qu'aux tâches répétitives qu'impliquent la gestion des contrats.

Une plus grande visibilité

Les collaborateurs bénéficient d'une visibilité totale sur les accords, y compris sur les auteurs et les raisons des modifications apportées à chaque version.

Une meilleure expérience

Donnez une première impression positive auprès de vos clients et partenaires grâce à un processus contractuel simple et rapide.

Cas d'usage du CLM

Quel que soit votre secteur d'activité, les solutions CLM peuvent rationaliser les processus contractuels complexes et sont le plus souvent utilisées par les départements juridiques, les services commerciaux et les achats.

Ces trois cas d'usage courants illustrent la portée organisationnelle d'une solution CLM :

Après la mise en œuvre d'une solution CLM, l'entreprise moyenne constate :⁴

Réduction de 50 %

du délai d'exécution des contrats

Réduction de 80 %

du temps de rédaction des contrats

Ventes

CLM permet aux équipes de vente d'en faire plus par elles-mêmes, de conclure des affaires plus rapidement et de suivre l'état d'avancement des contrats. En un clic, les équipes peuvent générer des contrats en utilisant des modèles et un langage préapprouvés. Si un contrat reste bloqué chez l'une des parties prenantes - internes ou externes - lors de la phase de négociation, le service commercial peut-être alerté afin de pouvoir assurer le suivi et prendre des mesures. La signature électronique faisant partie intégrante de l'outil CLM, les commerciaux peuvent ainsi conclure des accords et générer des revenus plus rapidement. Par ailleurs, les workflows peuvent automatiquement mettre à jour le CRM en fonction des contrats conclus, puis stocker les accords au sein d'un référentiel unique.

Juridique

Avec un outil CLM, les équipes juridiques peuvent minimiser les risques, augmenter l'efficacité et faire avancer les affaires plus rapidement. Elles peuvent créer des clauses pré approuvées pour aider les autres départements à être plus autonomes, tout en bénéficiant d'une plus grande visibilité et d'un référentiel consultable des contrats. Le service juridique peut également exploiter les analyses approfondies offertes par le CLM, suivre les obligations et utiliser la puissance de l'IA pour évaluer les risques liés aux clauses contractuelles, pour redéfinir les termes des accords.

Achats

84 % des responsables supply chain et achats considèrent que le manque de visibilité des contrats au cours du processus d'approvisionnement est leur principal problème,⁵ car cela rend difficile la réduction des dépenses fournisseurs. Grâce à une solution CLM, les achats disposent d'une visibilité à 360 degrés qui leur permet de savoir s'il y existe plusieurs contrats avec le même fournisseur, et d'éliminer les achats en double ou réduire les coûts. Le CLM facilite également la réduction des trop-perçus, l'annulation des renouvellements automatiques et la renégociation des contrats. De plus, avec une solution basée sur l'IA pour évaluer les risques, les équipes achats n'ont plus à analyser manuellement chaque contrat de fournisseur et peuvent se concentrer sur des tâches plus importantes.

Comment le CLM fonctionne-t-il avec d'autres logiciels ?

Exemples de contrats que vous pouvez gérer avec un CLM

Juridique

Accords de confidentialité
Archivages réglementaires
Audits de conformité
Accords de partenariat

Ventes

Formulaires de commande pour les contrats-cadres de prestation de services
Contrats de vente
Accords de distribution
Conditions d'offre spéciale

Approvisionnement

Accords fournisseurs
Cahiers des charges
Contrats-cadres de prestation de services
Renoncement aux risques et exceptions
Modifications et ordres de modification

Finance

Contrats de location
Ouverture de compte
Transfert d'actifs
Règlement des sinistres
Intégrations des clients

Autres accords

Contrats de franchise
Contrats fournisseurs
Cahiers des charges
Actes de propriété ou biens immobiliers
Intégration de nouveaux employés
Contrats de sous-traitance

Choisir une solution CLM qui offre une large gamme d'intégrations permet de renforcer à la fois sa puissance et sa facilité d'utilisation. En extrayant les données des systèmes existants, le CLM réduit la saisie manuelle et garantit l'uniformité des informations à travers toutes les plateformes. Voici quelques exemples de capacités d'intégration CLM, bien qu'elles puissent varier selon la solution CLM choisie :

Gestion de la relation client (CRM)

Remplissez automatiquement les accords avec des informations provenant de Salesforce, Microsoft Dynamics ou d'une autre solution CRM, et créez une seule source fiable parmi ces systèmes.

Progiciel de gestion intégrée (ERP)

Rationalisez les processus financiers, opérationnels, supply chain et autres processus métier en les intégrant à Oracle, SAP, Workday, NetSuite Financials ou d'autres ERP.

Procure-to-pay

Bénéficiez d'une visibilité totale sur le cycle de vie des contrats des fournisseurs, identifiez les risques et exploitez les économies d'échelle en intégrant le CLM à votre système d'approvisionnement, tel que SAP Ariba ou Oracle Procurement Cloud.

Gestion des ressources humaines (SIRH)

Augmentez l'efficacité de vos processus RH et créez une meilleure expérience pour les candidats et les collaborateurs en gérant le processus contractuel dans Workday, SuccessFactors ou un autre SIRH.

Plus encore

Les solutions CLM robustes disposent d'une gamme d'intégrations préétablies, ainsi que d'une API permettant de créer des intégrations personnalisées, de sorte que vous pouvez automatiser entièrement votre processus contractuel.

Évaluer si votre organisation peut bénéficier d'une solution CLM

Sans solution CLM, il faut en moyenne :⁶

45 minutes

pour trouver un contrat finalisé

1 h 24 min

pour localiser une section comprenant des termes spéci

En raison des tâches manuelles et de logiciels inadéquats, les professionnels ont été confrontés aux défis suivants, selon des enquêtes récentes :

26%

ont déjà partagé un contrat avec la mauvaise personne⁷

46%

n'ont pas été en mesure de trouver un contrat finalisé⁸

90%

ont déclaré que l'erreur humaine avait un impact significatif sur leur processus contractuel⁹

De nombreuses organisations croulent sous le poids de processus contractuels inefficaces, mais ne savent pas encore si une solution CLM peut leur convenir. Si les descriptions ci-dessous s'appliquent à votre équipe, votre organisation a toutes les chances de pouvoir bénéficier d'une solution CLM.

Critère : Vos contrats et vos processus sont complexes

De nombreuses personnes et de nombreux systèmes sont impliqués dans votre processus contractuel, ou vos contrats sont par essence complexes, avec différentes clauses en fonction des offres groupées, des remises, des réglementations, des références d'articles, etc.

Critère : Il y a fréquemment des goulets d'étranglement dans votre processus contractuel

Vous constatez que les contrats de votre équipe sont souvent bloqués aux stades de la création, de l'approbation ou de la signature, ce qui crée un processus lent et une mauvaise expérience utilisateur.

Critère : Votre processus contractuel expose l'organisation à des risques

Vous ne disposez pas de workflows normalisés et votre équipe a recours aux emails, aux feuilles de calcul ou à d'autres méthodes de gestion des contrats qui mettent en péril la sécurité, la conformité et l'audit.

Critère : Il y a souvent des erreurs et des fautes dans vos contrats

Vous copiez et collez les détails importants dans vos contrats. Cela engendre inévitablement des erreurs qui entraînent des retards dans la conclusion des contrats, des coûts plus élevés, des opportunités manquées et des risques de non-conformité au sein de votre organisation.

Critère : Vos contrats finalisés sont désorganisés voire même perdus

Vos contrats ne sont pas stockés en toute sécurité dans un endroit centralisé. Personne ne garde la trace de documents, versions, clauses ou langues spécifiques, ce qui nuit à l'efficacité et à la réactivité de vos équipes.



Simplifier le processus contractuel : exemples de réussite clients

356 % de ROI

constaté par des organisations de tout type après trois ans d'utilisation de DocuSign CLM¹⁰



Témoignages client

Unilever

« Nous voulions des outils et des solutions qui harmonisent, simplifient et apportent des gains d'efficacité. »

Wei Ling Lim

Directeur juridique de la supply chain mondiale d'Unilever

Unilever, entreprise possédant plus de 400 marques dans 190 pays, souhaite innover constamment. Cette volonté d'innovation permet à l'entreprise de rester à l'avant-garde du paysage commercial mondial en constante évolution. Pour cela, Unilever a choisi de se tourner vers DocuSign afin d'automatiser bon nombre de ces processus dans différentes fonctions commerciales.

La passation de contrats efficaces et rentables est la clé de la chaîne d'approvisionnement qui sous-tend l'activité mondiale d'Unilever. Avant de travailler avec DocuSign, les équipes d'Unilever réparties dans le monde entier concluaient des accords portant sur un ensemble d'applications de bureautique, de courrier électronique, d'impression, de numérisation, de télécopie et de suivi téléphonique. Étant donné la portée mondiale du groupe Unilever, le coût et le temps nécessaires pour effectuer ce travail étaient importants.

La mise en œuvre de DocuSign CLM a débloqué des avantages importants pour l'entreprise dans les départements commerciaux. En conséquence, **Unilever a enregistré** :

- 50% de réduction du délai moyen d'exécution des contrats
- 80% de réduction des délais de rédaction des contrats



Témoignages client

Santander UK

« Si nous supprimons 30 % du temps nécessaire à la négociation et à l'exécution d'un prêt grâce à l'automatisation, au traitement parallèle et à la signature électronique, ce temps est réinjecté dans la relation avec le client. »

Jonathan Holman

Responsable de la transformation numérique
chez Santander Corporate & Commercial

Les équipes de Santander UK proposent des produits de services financiers aux entreprises dont le chiffre d'affaires se situe entre 500 000 et 500 millions de livres sterling. Soucieuse d'améliorer l'expérience client, la société s'est engagée dans une transformation visant à numériser ses processus manuels inefficaces. Le principal moteur de cette transformation a été la nécessité de corriger deux des plus grandes frustrations des entreprises clientes en matière de garantie des prêts : le processus d'intégration et le délai d'encaissement. Après une étude approfondie des principaux outils de CLM et de signature électronique, Santander a choisi DocuSign en raison de sa convivialité et de sa forte intégration avec Salesforce.

Avec la mise en place de DocuSign CLM, Santander UK a constaté :

- 97% de réduction du nombre de formulaires utilisés
- 83% de réduction du temps nécessaire aux clients pour ouvrir un compte

Améliorez et accélérez votre manière de faire des affaires avec DocuSign CLM

Il existe de nombreuses solutions CLM sur le marché, mais DocuSign CLM se démarque en tant que leader.

Un ensemble de fonctionnalités robustes

DocuSign CLM prend en charge un large éventail de cas d'utilisation, des plus courants aux plus complexes, ainsi qu'un ensemble robuste de fonctionnalités qui peuvent facilement évoluer pour répondre aux besoins changeants de votre organisation.

Intelligence artificielle (IA)

L'IA rend le CLM plus intelligent en améliorant les analyses, en étiquetant automatiquement les contrats pour une meilleure recherche et en identifiant de manière proactive les risques et les opportunités. Réfléchissez à la manière dont vous pourriez utiliser l'IA aujourd'hui et à l'avenir.

Force de la marque

En tant que grande entreprise pérenne comptant plus d'un million de clients, DocuSign est le leader incontesté de la gestion des contrats et nous mettons à profit cette expertise pour investir massivement dans la prochaine génération de solutions CLM et dans le processus contractuel au sens large.

Sécurité

DocuSign répond à des normes de sécurité mondiales strictes, notamment ISO 27001:2013 et SOC2. DocuSign eSignature et DocuSign CLM sont autorisés au niveau d'impact modéré FedRAMP - normes de sécurité du gouvernement fédéral pour les services cloud.

Réussite clients

Notre approche garantit le succès de nos clients en combinant la puissance de DocuSign CLM avec la meilleure équipe d'experts, afin de vous permettre d'être opérationnel rapidement et en toute confiance.

Intégrations

DocuSign CLM est entièrement personnalisable et s'intègre aux systèmes applicatifs que vous utilisez déjà, comme Salesforce, Ariba et bien d'autres, afin que vous puissiez tirer meilleur parti du CLM et accroître la performance de vos investissements technologiques existants.

Parcours de croissance

DocuSign CLM peut vous aider à démarrer très rapidement et à moindre coût, tout en vous permettant d'évoluer vers des fonctionnalités plus avancées lorsque vous êtes prêt.

Vous souhaitez [en savoir plus](#) sur le fonctionnement de DocuSign CLM ? Explorez la [page produit](#) ou [contactez notre équipe commerciale](#) pour plus d'informations.

Notes

- 1 [L'état des lieux des systèmes d'accords, 2020](#)
- 2 Ibid.
- 3 [L'impact économique global de DocuSign CLM, 2020 \(The Total Economic Impact™\)](#)
- 4 [L'état des lieux des systèmes d'accords, 2020](#)
- 5 [La gestion du cycle de vie des contrats pour les entreprises modernes](#)
- 6 [L'état des lieux des systèmes d'accords, 2020](#)
- 7 Ibid.
- 8 Ibid.
- 9 [La gestion du cycle de vie des contrats pour les entreprises modernes](#)
- 10 [L'impact économique global de DocuSign CLM, 2020](#)

A propos de DocuSign

DocuSign aide les organisations à connecter et automatiser la façon dont elles préparent, signent, exécutent et gèrent leurs accords. La plateforme DocuSign Agreement Cloud inclut la solution de signature électronique leader du marché qui permet de signer électroniquement sur presque tous les appareils, partout et à tout moment. Plus d'un million de clients et plus d'un milliard d'utilisateurs dans plus de 180 pays utilisent DocuSign pour mieux s'accorder.

DocuSign France

9-15 rue Maurice Mallet
92130 Issy-les-Moulineaux

Pour plus d'informations

Appelez le
+33 (0) 975 181 331

DocuSign®