

COMMENT S'ORGANISENT LES CLIENTS POUR GÉRER LEUR BUDGET*

Tout le monde y pense depuis le début de cette crise : comment garder les clients et continuer à développer l'activité ? Mais aussi comment se faire payer ? Les clients y songent évidemment, et ils ont leurs idées ainsi que leur direction des achats pour les appliquer. Interview de Silvia Hodges Silverstein, fondatrice du *Buying Legal Council*.

La crise financière de 2008-2012 a vu l'émergence de ce que l'on a appelé le « new normal », avec le nouveau rôle du directeur des achats, la discussion sur les modes alternatifs de facturation et, plus récemment, l'arrivée du *Legal Ops*. Que va faire émerger, d'après vous, le Covid-19 en matière de relationnel client/fournisseur et de facturation ?

En 2019, le marché juridique global a atteint 900 milliards de livres pour la première fois. Certaines organisations ont dépensé plusieurs centaines de millions en services juridiques. Ce serait aujourd'hui quasiment de la négligence de la part de certaines entreprises de ne pas organiser un *process* formel pour surveiller et anticiper leurs dépenses juridiques.

La pandémie de Covid-19 va presque certainement accélérer le mouvement « acheter plus

intelligemment, acheter mieux, acheter plus efficacement » dans le marché du droit, comme l'avait fait la crise précédente. Ce sera en particulier vrai des entreprises qui souffrent de cette crise et ne pourront attendre très longtemps pour demander à leurs cabinets des facilités de paiement. Les prochaines années vont voir une implication accrue de la direction des achats de ce fait.

Les *Legal Ops* ont gagné de la visibilité au sein des directions juridiques ces dernières années. Vont-ils jouer un rôle plus important, notamment dans l'implémentation de technologies et de process avec les cabinets ?

Le *Legal Ops* se concentre sur la manière de mieux gérer une direction juridique et d'optimiser la délivrance des services juridiques au sein de l'entreprise, alors que la direction des achats applique les *process* des achats

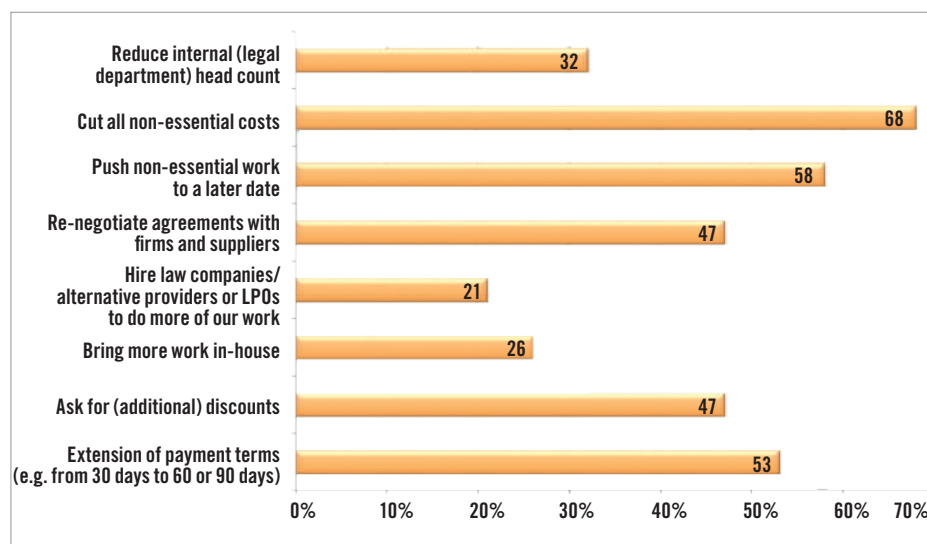
au juridique. Chacun – directeur juridique, *Legal Ops* et directeur des achats – a son propre rôle à jouer, et, ensemble, ils sont en mesure de délivrer la prestation avec la valeur ajoutée la meilleure.

Sur quels sujets la direction juridique et la direction des achats travaillent-elles actuellement pour mieux collaborer avec leurs conseils extérieurs pendant et après la crise du Covid-19 ?

Nous venons justement de faire cette enquête : il en ressort que 68 % des directeurs juridiques vont couper le non-essentiel ; 58 % vont repousser les travaux qui peuvent l'être ; 53 % vont étendre les délais de paiement, comme le montre le graphique ci-dessous. Les cabinets et autres fournisseurs vont donc devoir s'adapter en fonction de ces actions.

Propos recueillis par CB ■

Comment votre organisation gère-t-elle le Covid-19 ?



Source : Enquête *Buying Legal Council*

* Reprise du Billet Fil rouge du 21 avril 2020.