

Traiter les demandes juridiques entrantes

Ce guide vous explique, **étape par étape**, comment mettre en place l'outil qui trie les demandes reçues par votre direction juridique et prépare les réponses aux questions les plus fréquentes. Aucune compétence technique n'est nécessaire.

**3**

étapes, dans l'ordre

2 h

en tout, sur deux semaines

0

compétence technique requise

15

questions à la première étape

Sommaire

Ce guide se lit dans l'ordre. Les trois étapes se font dans l'ordre elles aussi.

Ce que vous obtiendrez	L'écran que vous aurez chaque matin	3
Installer l'outil	Deux minutes, avec les captures d'écran	4
Ce que fait cet outil	Et ce qu'il ne fait jamais	5
Les mots employés dans ce guide	Cinq mots à connaître avant de commencer	6
Les trois étapes	Quand, avec qui, combien de temps	7
Ce qu'il faut préparer	À faire avant de commencer	8
Étape 1 — Décrire votre équipe à l'outil	20 minutes, seul	9
Étape 2 — Regarder ce que vous recevez	30 minutes, seul	10
Étape 3 — Écrire vos règles	1 heure, avec votre équipe	11
Une fois que tout est en place	Ce que vous ferez chaque jour, chaque mois	13
Les trois erreurs à éviter	Ce qui fait échouer un déploiement	14
Si quelque chose ne marche pas	Les phrases à écrire pour vous en sortir	15
Aide-mémoire	À imprimer et garder près de l'écran	16

Comment utiliser ce guide

- 1 Lisez d'abord les pages 3 à 8.**
Elles expliquent à quoi sert l'outil, les mots employés, et ce qu'il faut préparer. Cela prend dix minutes.
- 2 Faites ensuite les trois étapes, dans l'ordre.**
Chaque étape a sa page. Vous y trouverez ce qu'il faut écrire, ce qui va se passer, et ce que vous obtiendrez à la fin.
- 3 Gardez la dernière page près de votre écran.**
Elle contient les six phrases dont vous aurez besoin tous les jours.

Ce que vous obtiendrez

Voici l'écran que vous aurez chaque matin, une fois l'outil en place. Tout ce que décrit ce guide sert à arriver là.

Briefing — jeudi 12 mars

● à jour

18

demandes ouvertes

3

hors délai annoncé

7

en attente d'un service

À TRAITER AUJOURD'HUI

CRITIQUE

Contrat-cadre Delmas — signature demain matin

Achats · 240 000 € · reçu il y a 2 h

Escaladé

HAUTE

NDA Vertoo — leur modèle, durée 36 mois

Commerce · réponse préparée, à relire

Règle R01

NORMALE

Durée de conservation des candidatures

Ressources humaines · réponse préparée, à relire

Règle R07

7 demandes attendent une réponse d'un service —

4 relances déjà rédigées

Ouvrir

Comment le lire

- **Les trois chiffres en haut** — combien de demandes sont en cours, combien ont dépassé le délai que vous vous êtes fixé, et combien attendent une réponse d'un autre service.
- **L'étiquette de couleur à gauche de chaque ligne** — le degré d'urgence, calculé par l'outil à partir de la date de signature ou du montant en jeu, et non à partir du mot « urgent » écrit par le demandeur.
- **L'étiquette à droite** — ce que l'outil a fait. « Règle R01 » veut dire qu'une réponse est déjà rédigée et vous attend. « Escaladé » veut dire qu'il n'a pas voulu répondre seul et qu'un juriste doit reprendre le dossier.
- **La ligne du bas** — les dossiers bloqués chez quelqu'un d'autre, avec les messages de relance déjà écrits.

Installer l'outil

Deux minutes, une seule fois. Vous avez reçu un fichier dont le nom se termine par **.plugin**. Ne l'ouvrez pas et ne le dézippez pas : posez-le simplement sur votre bureau.

CE QU'IL FAUT

L'application Claude installée sur votre ordinateur, et un abonnement Claude payant : Pro, Max, Team ou Enterprise.

1 · Ouvrez le menu des plugins

En bas de la fenêtre, à gauche de la zone où vous écrivez, cliquez sur le bouton **+**. Un menu s'ouvre. Placez-vous sur **Plugins**, puis cliquez sur **Gérer les plugins**.



2 · Ajoutez le fichier

La fenêtre **Paramètres** s'ouvre sur l'onglet **Plugins**. En haut à droite, cliquez sur **Ajouter**. Dans le menu qui apparaît, choisissez l'option qui permet d'ajouter un plugin depuis un fichier de votre ordinateur, sélectionnez votre fichier **.plugin**, puis validez.



Ce qui ne marche pas

Faire glisser le fichier dans une conversation ne l'installe pas : il apparaît comme une pièce jointe, sans bouton. Passez par le menu ci-dessus. Et si le fichier vous arrive en **.zip**, renommez-le en **.plugin** sans l'ouvrir.

VÉRIFIEZ AVANT DE CONTINUER

- ☐ Le nom de l'outil apparaît dans la liste de vos plugins.
- ☐ Vous avez écrit « démarrer » dans une conversation, et l'outil a répondu.

Ce que fait cet outil

Et pourquoi votre équipe en a besoin.

Le problème

Les demandes juridiques arrivent de partout : par courriel, par messagerie interne, par téléphone, ou de vive voix dans un couloir. Elles n'arrivent pas au même endroit. Personne ne les compte. Personne ne sait combien il y en a eu le mois dernier.

Résultat : les juristes traitent dans l'ordre où les choses arrivent, ou dans l'ordre de la personne qui insiste le plus. Et les mêmes questions reviennent toutes les semaines, avec à chaque fois une réponse rédigée depuis le début.

Ce que fait l'outil

Il se place entre les demandes qui arrivent et les juristes qui les traitent. Il fait quatre choses :

- 1 Il regarde chaque demande qui arrive**
et il la classe : de quoi il s'agit, qui la demande, si c'est urgent ou non, et ce qui manque pour pouvoir la traiter.
- 2 Il prépare la réponse quand la question est déjà connue.**
Vous relisez, et vous envoyez. Vous ne rédigez plus.
- 3 Il vous prévient quand un dossier est bloqué**
parce qu'un service ne vous a pas répondu, et il rédige le message de relance.
- 4 Il compte tout**
et produit chaque mois un état de ce que votre équipe a traité.

Ce qu'il ne fait pas

- Il n'envoie jamais un message tout seul. Il prépare un brouillon, vous le relisez, et c'est vous qui envoyez.
- Il ne rédige pas de contrat.
- Il ne donne pas d'avis juridique. Il ne fait qu'appliquer les réponses que vous avez écrites vous-même.
- Il ne répond jamais sur un sujet que vous avez déclaré sensible. Dans ce cas, il passe la main à un juriste.
- Il ne mesure jamais le travail d'un juriste en particulier.

Combien de temps pour tout installer

Deux heures en tout, réparties en trois étapes, sur deux semaines. L'installation de l'outil elle-même prend deux minutes et se fait en cinq clics — elle est expliquée page 4. Vous n'avez rien à programmer.

Les mots employés dans ce guide

Cinq mots reviennent tout le temps. Les voici, expliqués une fois pour toutes.

Une demande

C'est une question ou un dossier qu'un collègue vous envoie. Par exemple : « peux-tu regarder ce contrat ? » ou « on peut signer ça ? ». Un échange de courriels de quinze messages sur le même sujet, cela reste *une seule* demande.

La file

C'est la liste de toutes les demandes en cours, avec pour chacune : qui l'a envoyée, de quoi il s'agit, où elle en est. L'outil la tient à jour tout seul. C'est l'équivalent d'un cahier de suivi, sauf que personne n'a à le remplir.

Une règle

C'est une réponse que vous écrivez une fois, et que l'outil réutilise à chaque fois que la même question revient. Par exemple : « quand on nous demande de signer un accord de confidentialité de moins de 24 mois sur notre modèle, la réponse est oui, sans passer par le juridique ». C'est une note de service, en français, pas un réglage informatique.

Escalader

Cela veut dire : ne pas répondre automatiquement, et passer le dossier à un juriste. L'outil escalade tout seul dès qu'une demande sort du cadre que vous avez fixé — un montant trop élevé, un sujet sensible, un cas que votre règle ne prévoit pas.

Le briefing

C'est le point de la journée. Vous le demandez chaque matin et vous obtenez une page : ce qui est arrivé depuis hier, ce qui est urgent, ce qui attend une réponse d'un autre service.

Les trois étapes

Voici ce que vous allez faire, dans quel ordre, et ce que chaque étape vous apporte.

	Ce que vous faites	Durée	Avec qui
1	Décrire votre équipe à l'outil Vous répondez à quinze questions sur votre organisation.	20 minutes	Seul
2	Regarder ce que vous recevez L'outil lit vos quatre dernières semaines de courriels et vous rend un état des lieux.	30 minutes dont 25 d'attente	Seul
3	Écrire vos règles Vous décidez, avec votre équipe, quelles réponses seront préparées d'avance.	1 heure à refaire 2 ou 3 fois	Avec vos juristes

Ce que vous obtenez à la fin de chaque étape

- **Après l'étape 1** — un document qui décrit votre direction juridique : votre équipe, vos montants limites, vos sujets sensibles, votre façon d'écrire. Tout le reste s'appuie dessus.
- **Après l'étape 2** — un rapport qui dit combien de demandes vous avez reçues, lesquelles reviennent le plus, quels sont vos délais réels, et combien de demandes vous arrivent trop tard.
- **Après l'étape 3** — vos premières règles, écrites et validées. À partir de là, l'outil travaille tous les jours.

Ne sautez pas l'étape 2

On est tenté d'aller directement aux règles. Mais sans l'état des lieux, vous écrirez des règles pour des questions que vous *croyez* fréquentes. Vous passerez à côté de celles qui vous prennent réellement du temps, et vous devrez tout refaire. Vingt-cinq minutes d'attente évitent deux étapes perdues.

Ce qu'il faut préparer

Trois choses à régler avant la première étape. Faites-le maintenant : sinon vous devrez interrompre l'étape en cours de route.

1. Une adresse de courriel unique pour le service

Une adresse du type **juridique@votreentreprise.fr**, où toutes les demandes arrivent, au lieu d'arriver sur l'adresse personnelle de chaque juriste.

Si elle n'existe pas encore, demandez sa création à votre service informatique. C'est cinq minutes de travail pour eux. Et même si vous n'utilisiez jamais cet outil, ce serait déjà la meilleure chose à faire pour votre équipe.

2. L'accès à cette adresse depuis votre compte

Pour que l'outil puisse lire les demandes, il faut que cette boîte apparaisse dans votre propre messagerie. Voici le message à envoyer à votre service informatique, tel quel :

« Bonjour, merci de me donner l'accès délégué à la boîte partagée juridique@ depuis mon compte. »

Si l'informatique refuse, ou met trois semaines

Vous pouvez tout faire quand même. Demandez-leur plutôt **un export de quatre semaines de courriels dans un dossier**. C'est une demande courante, souvent traitée le jour même, et qui n'ouvre aucun droit d'accès. Vous indiquerez ce dossier à l'outil au lieu de la boîte de courriel, et tout fonctionnera pareil.

3. Une heure avec votre équipe

La troisième étape ne peut pas se faire seul : elle demande des décisions que les juristes doivent prendre ensemble. Bloquez l'heure dans les agendas dès aujourd'hui, environ deux semaines après la première étape.

La difficulté n'est pas technique

Le seul vrai obstacle, c'est l'habitude : les gens continuent d'écrire aux juristes en direct. Pendant les six premières semaines, répondez à chaque fois « merci d'envoyer cela à juridique@ ». Sans exception, et en commençant par le directeur juridique lui-même. Si les demandes n'arrivent pas toutes au même endroit, l'outil ne voit qu'une partie du travail et ses chiffres sont faux.

Étape 1 — Décrire votre équipe à l'outil

L'outil ne connaît rien de votre entreprise. Cette étape sert à le lui apprendre.

OÙ Sur votre ordinateur. Ouvrez l'outil : une zone de saisie apparaît en bas de l'écran, comme dans une messagerie. C'est là que vous écrivez.

AVEC QUI Seul. Vous n'avez besoin de personne.

CE QU'IL FAUT Rien. Aucun document à préparer, aucun chiffre à aller chercher.

ÉCRIVEZ CECI DANS LA ZONE DE SAISIE

démarrer

Puis appuyez sur Entrée. L'outil pose aussitôt sa première question.

Ce qui va se passer

1 L'outil pose quinze questions

, par petits groupes de trois ou quatre. Par exemple : combien de personnes dans votre équipe, quels services vous sollicitent le plus, au-dessus de quel montant une demande doit toujours passer par un juriste, quels sujets ne doivent jamais recevoir de réponse automatique.

2 Vous répondez de mémoire

, dans la zone de saisie. N'allez rien vérifier. Si vous ne savez pas, écrivez « je ne sais pas » : l'outil proposera une valeur de départ et passera à la suite.

3 À la fin, il vous montre un document récapitulatif.

Relisez-le. S'il y a une erreur, dites-le avec vos mots : « non, le seuil c'est 50 000 euros, pas 20 000 ». Il corrige devant vous.

Rien n'est définitif

Tout ce que vous répondez aujourd'hui pourra être modifié plus tard. Vous corrigerez d'ailleurs plusieurs valeurs après le premier mois, quand vous aurez de vrais chiffres.

VÉRIFIEZ AVANT DE PASSER À L'ÉTAPE 2

- ☐ L'outil vous a montré le document récapitulatif et vous l'avez relu.
- ☐ Vos montants limites et vos sujets sensibles y figurent.
- ☐ Il vous a confirmé qu'aucun chiffre par juriste ne sera produit.

Étape 2 — Regarder ce que vous recevez

L'outil lit vos quatre dernières semaines de courriels et vous dit ce que votre équipe a réellement traité.

OÙ Au même endroit, dans la zone de saisie.

AVEC QUI Seul.

CE QU'IL FAUT Soit l'accès à la boîte juridique@, soit le dossier de courriels exportés (voir page 8).

ÉCRIVEZ

analyse mes quatre dernières semaines

L'outil vous demandera ensuite où trouver les courriels.

Ce qui va se passer

1 Il vous demande où sont les courriels.

Deux réponses possibles, selon ce que vous avez obtenu de votre informatique : « ma messagerie est connectée, regarde la boîte juridique@ », ou bien « j'ai un dossier de courriels exportés, le voici ».

2 Il travaille pendant vingt à trente minutes.

Vous pouvez fermer l'écran et faire autre chose.

3 Il vous rend un rapport.

Une page, affichée à l'écran et imprimable.

Ce que contient le rapport

- Combien de demandes vous avez reçues sur le mois, et de quelle nature.
- Quels services vous sollicitent le plus.
- Quelles questions reviennent le plus souvent, et combien de fois chacune.
- Vos délais réels de réponse — pas ceux que vous annoncez, ceux que vous tenez.
- Combien de demandes vous arrivent moins de 48 heures avant une signature.

Lisez ce rapport en entier avant la étape suivante

C'est lui qui détermine quelles règles vous allez écrire. Prenez dix minutes, tranquillement. Et gardez-le : c'est aussi le document à montrer à votre direction si l'on vous demande ce que fait votre équipe.

Étape 3 — Écrire vos règles

Avant de commencer, prenez cinq minutes pour comprendre ce qu'est une règle.
Le reste en découle.

Une règle, c'est quoi

C'est **une réponse que vous écrivez une seule fois**, et que l'outil réutilise chaque fois que la même question revient.

Ce n'est pas un réglage informatique. C'est une note de service, écrite en français. Si vous l'imprimez, n'importe quel juriste la lit et la comprend. La seule différence, c'est que l'outil sait la lire aussi.

Voici une règle complète. Il n'y a rien de plus compliqué :

Règle n° 1 — Signature d'un accord de confidentialité	
Quand elle s'applique	Quelqu'un nous demande de signer un accord de confidentialité.
La réponse à donner	Si c'est notre modèle : oui, signez directement, sans passer par le juridique. Si c'est le modèle de l'autre partie : oui, à condition de ramener la durée à 24 mois.
Sauf si... (là, un juriste reprend le dossier)	- il y a une clause de non-concurrence - il y a une pénalité chiffrée - l'autre partie est établie hors d'Europe - c'est lié à un rachat ou à une cession
Ce qu'il faut savoir avant de répondre	Le nom et le pays de l'autre partie, si c'est notre modèle ou le leur, et la durée prévue.
Validée par	Marie Dupont, directrice juridique — le 12 mars 2026

Pourquoi il en faut

Sans règle, l'outil répondrait à partir du droit en général. Il ne peut pas deviner que chez vous on accepte 24 mois et pas 36, ni que tout ce qui concerne tel pays doit remonter au directeur juridique.

Avec une règle, l'outil ne réfléchit pas : il applique une décision que vous avez prise et signée. C'est ce qui fait que la responsabilité reste chez le juriste, et non chez la machine.

Comment se déroule cette étape

Vous n'avez pas à rédiger les règles vous-même. L'outil les propose, vous les corrigez.

OÙ Autour d'un seul écran, partagé ou projeté, pour que tout le monde voie la même chose.

AVEC QUI Vos juristes. Elle demande des décisions communes.

ÉCRIVEZ

on écrit les règles

L'outil a déjà lu vos courriels. Il arrive avec des propositions.

Ce qui va se passer, question par question

- 1 L'outil présente une question fréquente.**
Il vous dit combien de fois elle est arrivée le mois dernier, et il vous montre les réponses que vos juristes y ont déjà apportées. Souvent, ces réponses ne disent pas tout à fait la même chose : il vous le signale.
- 2 Il vous demande laquelle est la bonne.**
Vous en discutez entre vous, et vous tranchez. C'est votre seule décision à prendre.
- 3 Il vous demande dans quels cas cette réponse serait fausse.**
Il propose une liste. Vous en enlevez, vous en ajoutez. Ces cas-là seront envoyés à un juriste au lieu de recevoir une réponse automatique.
- 4 Il écrit la règle devant vous**
et vous la montre. Si elle ne vous convient pas, dites-le avec vos mots, il la refait.
- 5 Il passe à la question suivante.**
Et ainsi de suite, six à huit fois dans l'heure.

Prenez le temps sur la troisième question

« Dans quels cas cette réponse serait-elle fausse ? » est la question la plus importante de l'étape. C'est elle qui empêche l'outil de répondre là où il ne devrait pas. Si vous ne voyez aucun cas d'exception, c'est que la règle est trop large : coupez-la en deux.

Arrêtez-vous au bout d'une heure

Six à huit règles par séance de travail, pas plus : au-delà, la qualité des décisions baisse. Comptez deux ou trois étapes de travail en tout.

Une fois que tout est en place

Quatre gestes seulement. Voici quand les faire et à quoi ils servent.

AVANT DE METTRE EN SERVICE

- ☐ Six à huit règles écrites et validées, chacune avec ses cas d'exception.
- ☐ Deux autres séances de travail prévues dans les agendas pour couvrir le reste.
- ☐ Votre équipe sait que les brouillons se relisent toujours avant envoi.

CHAQUE MATIN — 2 MINUTES

briefing

Vous obtenez la liste de ce qui est arrivé depuis hier, ce qui est urgent, ce qui attend une réponse d'un autre service, et les relances déjà rédigées.

SUR UNE DEMANDE PRÉCISE

qualifie cette demande

Vous collez le message que vous avez reçu. L'outil le classe, vous dit ce qui manque, et prépare la réponse si l'une de vos règles s'applique.

CHAQUE FIN DE MOIS — 5 MINUTES

rapport d'activité

Vous obtenez le document à présenter : ce que votre équipe a traité, vos délais, qui vous sollicite le plus, et ce qui vous arrive trop tard.

TOUS LES TROIS MOIS — 1 HEURE

revue des règles

L'outil vous montre les règles devenues fausses, celles qui ne servent jamais, et les questions qui reviennent sans être couvertes.

Vous n'êtes pas obligé d'écrire exactement ces mots

« Fais-moi le point du matin », « où on en est », « qu'est-ce qui reste à traiter » fonctionnent aussi bien que « briefing ». Écrivez comme vous parlez, l'outil comprend.

La première semaine

Demandez le briefing chaque matin, même les jours où vous n'en avez pas besoin. L'habitude se prend en cinq jours. Sans elle, l'outil est abandonné au bout de trois semaines, quelles que soient ses qualités.

Les trois erreurs à éviter

Ce sont les seules choses qui font échouer une installation. Aucune n'est technique.

1. Continuer à écrire aux juristes en direct

Si une partie des demandes arrive encore sur les adresses personnelles, l'outil ne voit qu'un morceau du travail. Ses chiffres deviennent faux, et vos règles portent sur les mauvaises questions.

Ce qu'il faut faire : pendant six semaines, répondre à chaque demande arrivée en direct par « merci d'envoyer cela à juridique@ ». Sans exception. Le directeur juridique doit le faire aussi, sinon personne ne suivra.

2. Envoyer les brouillons sans les relire

L'outil ne fait que préparer. C'est un juriste qui relit et qui envoie. Ce n'est pas une contrainte à contourner : c'est exactement ce qui rend l'ensemble acceptable, pour votre équipe comme pour votre direction.

Ce qu'il faut faire : le dire clairement à l'équipe dès le premier jour, et ne jamais faire d'exception, même pour gagner du temps.

3. Laisser vieillir les règles

Une règle qui n'a pas été revue depuis un an applique peut-être une position que vous ne tenez plus. Elle continue pourtant de répondre à votre place.

Ce qu'il faut faire : mettre dès aujourd'hui quatre rendez-vous d'une heure dans votre agenda, un par trimestre. C'est le seul entretien que demande l'outil.

Ce que l'outil ne mesurera jamais

Aucun chiffre par juriste ne sera produit, quelle que soit la demande, et même si votre direction l'exige. La file mesure un flux de travail, pas des personnes. Cette limite est inscrite dans votre paramétrage dès la première étape. Dites-le à votre équipe avant qu'elle pose la question : cela lèvera l'essentiel des réticences.

Si quelque chose ne marche pas

Dans tous les cas, vous vous en sortez en écrivant une phrase. Voici lesquelles.

Ce qui se passe	Ce que vous écrivez
Il ne trouve pas vos courriels	« Je n'ai pas accès à la messagerie, je vais te donner un dossier de courriels exportés. »
Vous ne comprenez pas ce qu'il vous demande	« Explique-moi autrement, je ne suis pas technique. »
Il propose une règle qui ne vous convient pas	« Non, ce n'est pas notre position. Chez nous, c'est plutôt... » — puis expliquez avec vos mots.
Vous voulez annuler ce que vous venez de faire	« Annule la dernière règle. » ou « On reprend le paramétrage depuis le début. »
Il répond à côté de la question	« Ce n'est pas ce que je te demande. Je voudrais... » — reformulez simplement.
Vous ne savez plus où vous en êtes	« Par où je commence ? » ou « Résume-moi où on en est. »

Vous ne pouvez rien casser

Rien de ce que vous écrivez n'est irréversible. L'outil n'envoie aucun message tout seul, ne modifie rien dans vos dossiers, et toutes les règles peuvent être corrigées ou supprimées. Si vous hésitez, essayez : vous ne risquez rien.

Aide-mémoire

Imprimez cette page et gardez-la près de votre écran.

Les six phrases à connaître

démarrer	Décrire votre équipe à l'outil. Une seule fois, au tout début.
analyse mes demandes	Savoir ce que vous recevez vraiment. Au démarrage, puis une fois par an.
on écrit les règles	Créer ou compléter vos réponses préparées. Avec votre équipe.
briefing	Le point de la journée. Chaque matin.
rapport d'activité	Vos chiffres du mois. Chaque fin de mois.
revue des règles	Vérifier que vos règles sont toujours justes. Tous les trois mois.

Les règles et les données de votre direction juridique restent dans votre espace de travail et ne sont partagées avec personne. Aucun message n'est jamais envoyé automatiquement : l'outil prépare, vous relisez, vous envoyez.

Les six phrases à connaître

démarrer	Paramétrer l'outil, une seule fois
analyse mes demandes	Savoir ce que vous recevez vraiment
on écrit les règles	Créer vos réponses standard, avec l'équipe
briefing	Votre file du jour, chaque matin
rapport d'activité	Vos chiffres du mois
revue des règles	Tous les trois mois



Agence IA — pour avocats et syndics

Guide de mise en route. Les règles et les données de votre direction juridique restent dans votre espace de travail et ne sont partagées avec personne. Aucun message n'est jamais envoyé automatiquement.