

Capitaliser sur l'IA :

Comment les workflows contractuels automatisés favorisent le ROI

Table des matières

| | | | |
|--|-----------|---------------------------------|-----------|
| Synthèse opérationnelle | 3 | Meilleures pratiques | 18 |
| Étendue de l'étude | 4 | Données par pays | 20 |
| Le paysage de l'IA et de l'automatisation en matière de gestion des accords | 7 | France | 20 |
| Approches en matière d'outils | 8 | Remarques | 21 |
| Capacités | 10 | Auteurs et remerciements | 22 |
| Départements | 13 | | |
| Juridique | 14 | | |
| Ventes | 15 | | |
| Achats | 16 | | |
| Expérience client | 16 | | |
| Ressources humaines | 17 | | |
| Informatique | 17 | | |



1 | Synthèse opérationnelle

Comme tous les autres segments du marché des processus d'affaires, la gestion des accords entre dans une nouvelle phase, à savoir celle de l'IA. Les capacités d'automatisation et d'intelligence artificielle, qui semblaient expérimentales il y a seulement quelques années, transforment désormais la manière dont les organisations développent, négocient, exécutent et valorisent leurs accords.

Cette étude, la troisième de notre exploration annuelle de la technologie de gestion des accords, a été menée auprès de plus de 1 100 personnes dans le monde et révèle que l'investissement dans les workflows automatisés et les outils d'IA génère des retours mesurables dans le domaine de la gestion des accords, mais que les vraies percées reposent sur les choix stratégiques.

L'argument économique en faveur de la technologie de gestion des accords n'a jamais été aussi solide.

Les organisations de tous les secteurs font état des avantages liés à l'automatisation de leurs workflows contractuels et à l'utilisation de l'IA, tant pour les grandes entreprises que pour les TPE et particuliers, avec notamment des gains d'efficacité moyens de 36% grâce à des économies de temps ou à une réduction des délais de traitement. De plus, les entreprises B2C ont enregistré des gains d'efficacité supérieurs de 14% à ceux des entreprises B2B, probablement grâce à une plus grande standardisation des accords¹. Les organisations interrogées font également état d'une réduction des coûts de 36% grâce à l'atténuation des risques, et de 29% d'économies grâce à la baisse des coûts de main-d'œuvre. Par ailleurs, 72% d'entre elles constatent une amélioration de la précision des accords (réduction des erreurs administratives, cohérence des clauses, conformité réglementaire).

À mesure que l'IA gagne en maturité, les solutions de bout en bout ont un impact direct sur le ROI

Les organisations utilisant des workflows agentiques qui ont acheté une solution de bout en bout ont enregistré un ROI 29% supérieur (gains de temps, économies de coûts et augmentation des revenus) au cours des 12 derniers mois par rapport à celles qui ne l'ont pas fait. De plus, celles qui allient leurs solutions de bout en bout à des workflows menés par l'IA ont rapporté un ROI 13% plus élevé, et celles qui les allient à des workflows assistés par l'IA ont rapporté un ROI 3% plus élevé. Cela montre que les solutions de bout en bout amplifient les rendements à mesure que les organisations améliorent leurs capacités d'IA. Au-delà du ROI, 81% des organisations qui ont acheté une solution de bout en bout ont signalé des améliorations dans la précision des accords, soit 15 points de pourcentage de plus que celles sans solution de bout en bout.

Annexe 1.1
Avantages rapportés à la suite de la mise en œuvre de workflows automatisés et de l'IA

| | | | |
|-----|------------------------------|-----|---|
| 36% | de gains d'efficacité moyens | 29% | de réduction des coûts moyenne |
| 36% | de coûts évités en moyenne | 72% | notent une amélioration de la précision des accords |

La plupart des départements d'entreprise gagnent déjà du temps grâce aux workflows automatisés et à l'IA

Les personnes interrogées, tous départements confondus, rapportent des gains de temps et une amélioration des indicateurs lors du déploiement des workflows automatisés et des outils d'IA. Ce sont les départements Ventes, Expérience client et RH qui font état des plus fortes améliorations en moyenne. Ces économies n'entraînent pas nécessairement un remplacement de la main-d'œuvre, mais plutôt une réorientation vers des tâches plus stratégiques.

Les capacités d'analyse et d'intelligence contractuelle offrent les meilleures perspectives d'avenir

Lorsqu'elles sont prises en compte dans le processus contractuel préalable à la signature, les informations recueillies après celle-ci contribuent à prévenir les violations des politiques, à extraire davantage de valeur des futurs accords et à améliorer l'efficacité interne. Il s'agit notamment d'évaluer les performances des fournisseurs, d'analyser les relations clients, d'améliorer les négociations futures et de repenser les workflows de gestion des accords eux-mêmes. Les personnes interrogées ont évoqué la création de valeur, allant de la récupération des accords de niveau de service à des négociations plus stratégiques. Pourtant, malgré ces avantages, 61% d'entre elles s'appuient encore sur des processus manuels, sans workflows automatisés ni IA pour faire émerger ces informations.

2 | Étendue de l'étude

Pour comprendre comment les organisations utilisent et tirent parti de l'automatisation des workflows et de l'IA dans leur gestion des accords, nous avons interrogé des dirigeants et des responsables de service sur la maturité, les modèles d'adoption, les perceptions de confiance et de sécurité, et la réalisation de la valeur à travers les départements et les entreprises. L'enquête s'est exclusivement concentrée sur les organisations ayant au moins un workflow contractuel automatisé en place, tel que défini par notre échelle de maturité de l'IA et de l'automatisation. Notre enquête 2026 a été menée auprès de plus de **1 100 personnes dans 6 pays** et dans 6 départements d'entreprises différents : Juridique, Ventes, Achats, Expérience client, RH et Informatique.²

Vue d'ensemble des personnes interrogées

GÉOGRAPHIE

Annexe 2.1
Répartition par pays



Australie

11%



Brésil

11%



France

11%



Allemagne

11%



Royaume-Uni

10%



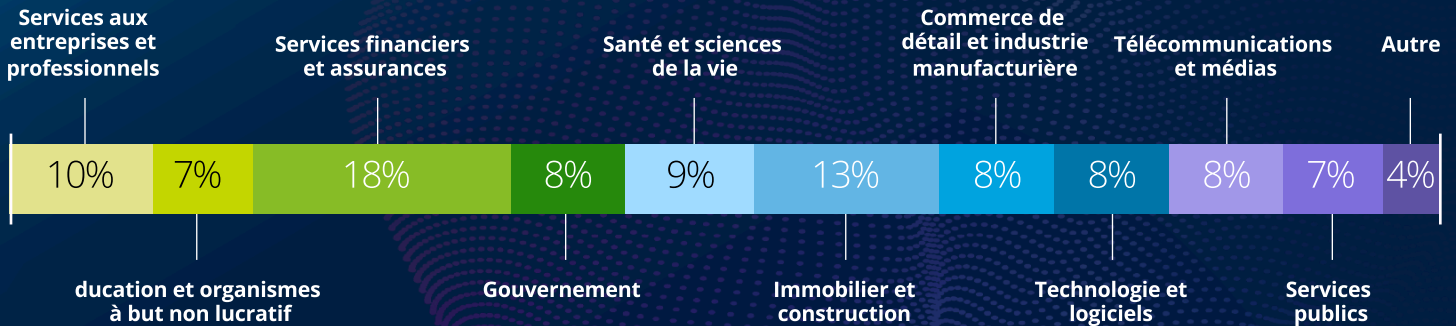
États-Unis

46%

Vue d'ensemble des personnes interrogées⁴

SECTEURS D'ACTIVITÉ

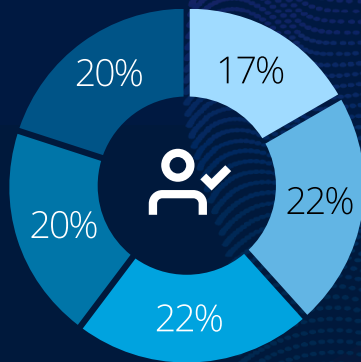
Annexe 2.2
Répartition par secteur



EFFECTIF

Annexe 2.3
Répartition par effectifs

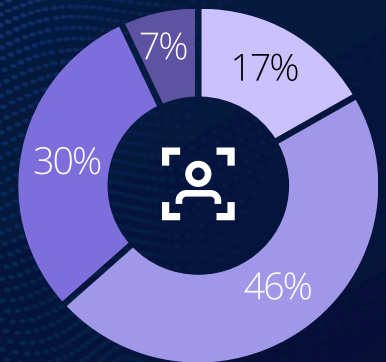
- 125 - 499
- 500 - 999
- 1 000 - 2 999
- 3 000 - 4 999
- 5 000+



NIVEAU HIÉRARCHIQUE

Annexe 2.4
Répartition par niveau hiérarchique

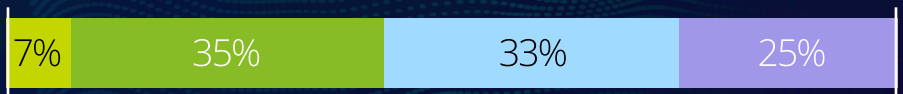
- Directeur ou équivalent
- Vice-président ou équivalent
- Vice-président sénior ou équivalent
- Cadre dirigeant



CHIFFRE D'AFFAIRES ANNUEL³

Annexe 2.5
Répartition par recettes annuelles

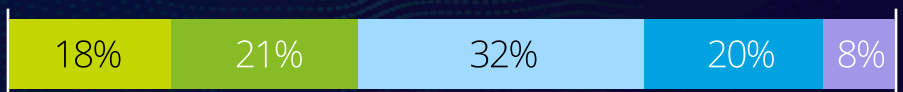
- \$25M - \$50M USD
- \$50M - \$200M USD
- \$200M - \$1B USD
- \$1B+ USD



VOLUME D'ACCORDS

Annexe 2.6
Répartition par volume de contrat

- 50 - 499
- 500 - 999
- 1 000 - 4 999
- 5 000 - 9 999
- 10 000+

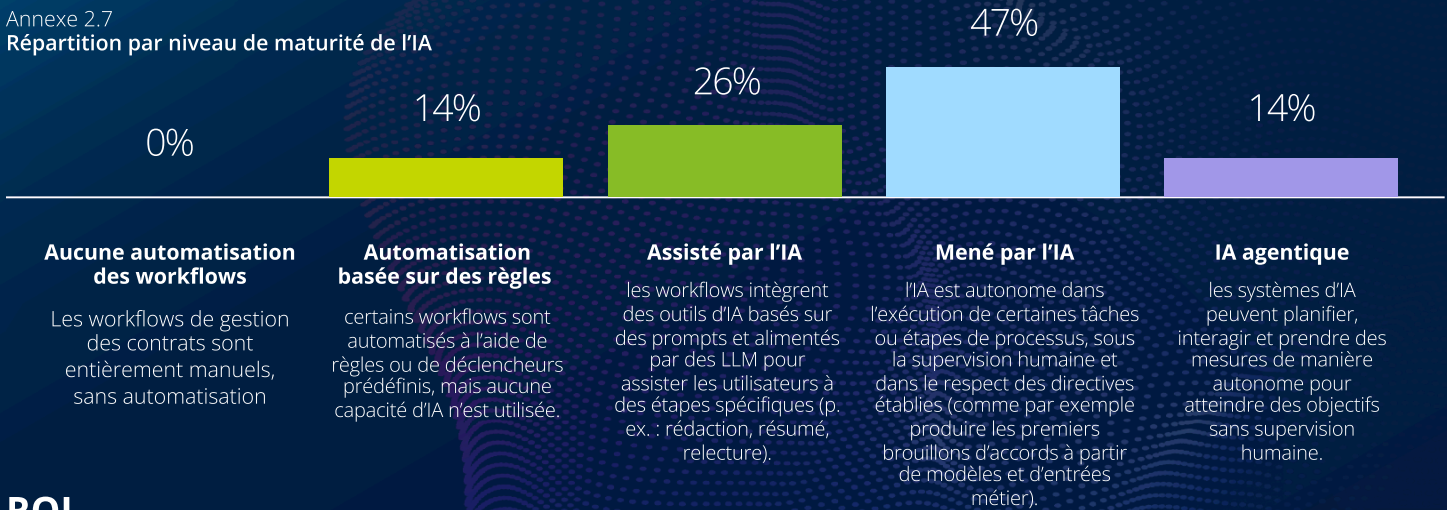


Échelle de maturité de l'IA et de l'automatisation

Pour comparer les résultats, nous avons établi une échelle de maturité de l'IA et de l'automatisation. Les personnes interrogées se sont attribuées le niveau qui correspondait le mieux à l'utilisation de l'automatisation et de l'IA dans les workflows de gestion des accords de leur organisation.

Annexe 2.7

Répartition par niveau de maturité de l'IA



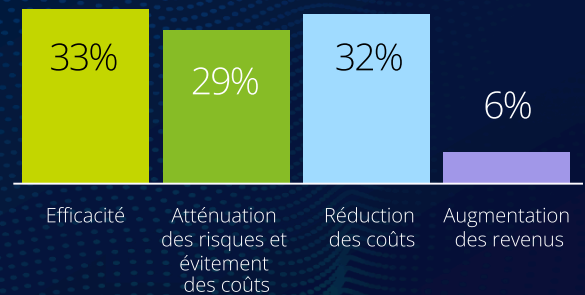
ROI

Pour les besoins du présent rapport, nous avons demandé aux personnes interrogées de préciser ce qu'elles considèrent comme un retour sur investissement, parmi les éléments suivants :

- Efficacité** : Gain de temps, réduction du cycle contractuel
- Atténuation des risques et évitement des coûts** : réduction de l'exposition au risque, des erreurs et des coûts liés à la conformité
- Réduction des coûts** : réduction des coûts de main-d'œuvre et des dépenses de conseil juridique externe
- Augmentation des revenus** : augmentation des accords de reconduction et des transactions conclues

Annexe 2.8

Répartition par définition du ROI



Précision

Les personnes interrogées ont également été invitées à décrire les améliorations en matière de précision depuis la mise en place des workflows automatisés et/ou outils d'IA dans leur processus de gestion des accords :

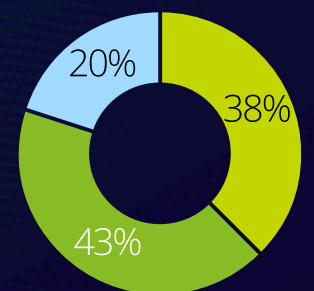
- Cohérence des clauses** : un langage plus standardisé et une utilisation plus cohérente des clauses approuvées
- Conformité réglementaire** : respect renforcé des exigences juridiques, réglementaires et politiques
- Réduction des erreurs administratives** : moins d'erreurs manuelles, d'omissions et d'incohérences

Nous avons également interrogé des cadres d'entreprise pour contextualiser les résultats quantitatifs et comprendre comment les responsables d'entreprise tirent parti de leurs workflows automatisés et de leurs solutions de gestion des accords basées sur l'IA.

L'ensemble de données ainsi obtenu recense les cadres supérieurs en charge de la gestion des accords au sein d'organisations dont la taille, le secteur d'activité et l'implantation géographique varient, ce qui permet de tirer des conclusions significatives sur la façon dont ces outils génèrent un ROI mesurable.

Annexe 2.9

Répartition par améliorations de la précision



- Conformité réglementaire
- Cohérence des clauses
- Réduction des erreurs administratives

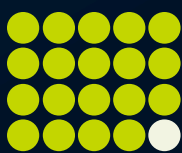
Capitaliser sur l'IA :

Comment les workflows contractuels automatisés favorisent le ROI

3 | Le paysage de l'IA et de l'automatisation en matière de gestion des accords

Dans le présent rapport, l'expression « gestion des accords » désigne le cycle de vie opérationnel que les organisations utilisent pour élaborer, exécuter et tirer profit de leurs documents juridiques (« accords ») avec leurs clients, employés, fournisseurs, partenaires et autres parties prenantes externes.

La tendance est claire : **la part des organisations utilisant l'IA dans les capacités de pré-signature a augmenté de 19%** en moyenne d'une année sur l'autre, avec une accélération spectaculaire dans les capacités Création de contrats (60% sur un an), Examen et évaluation des risques (41%) et Intégration pour les grandes entreprises (50%). Cette adoption devrait se poursuivre, puisque 61% des personnes interrogées ont signalé une augmentation de leur budget consacré aux logiciels de gestion des accords au cours de l'année écoulée.



Parmi les organisations qui n'utilisent pas encore l'IA dans les workflows de gestion des accords, **95% ont l'intention de l'utiliser ou envisagent de le faire.**

De plus, parmi les organisations qui n'utilisent pas actuellement l'IA dans la gestion des accords, 95% ont l'intention de l'utiliser ou y réfléchissent. Plus largement, le rapport Deloitte sur l'état de l'IA⁴ constate une augmentation de 50% de l'accès des employés aux outils d'IA autorisés au cours de l'année écoulée. Dès lors, la question n'est plus de savoir s'il faut adopter une gestion des accords pilotée par l'IA, mais comment le faire de manière à optimiser les retours sur investissement.

Cependant, comme pour chaque changement technologique, **nous voyons des entreprises à des stades de maturité très différents.**⁵ Parmi les organisations utilisant aujourd'hui l'IA ou des workflows automatisés, 14% utilisent l'automatisation basée sur des règles, 26% disposent de capacités assistées par l'IA, 47% sont menées par l'IA et 14% déploient une IA agentique. Les organisations adoptent également diverses approches pour faire mûrir leurs capacités : acheter des solutions de bout en bout conçues spécifiquement pour la gestion des accords, assembler plusieurs outils pour répondre à différentes étapes ou besoins fonctionnels, ou un hybride des deux.

À la suite d'expérimentations avec l'IA, les entreprises ont souvent un paysage d'outils fragmenté, ce qui représente à la fois une opportunité et un défi pour les fournisseurs et les clients. Ainsi, 72% des organisations utilisent plusieurs outils dans le processus de gestion des accords, soit à travers les différentes étapes du cycle de vie, soit pour des objectifs fonctionnels distincts. De plus, nos données montrent que 65% des organisations utilisent 4 outils ou plus, tandis que seulement 7% utilisent une solution unique et intégrée de gestion des accords. Cela met en évidence le défi auquel les dirigeants sont confrontés : comment créer une capacité de gestion des accords cohérente et performante alors que le marché propose une myriade d'outils mais peu de systèmes évolutifs, fiables et à forte valeur ajoutée.

Malgré ce défi, **l'argument économique interne en faveur de la technologie de gestion des accords n'a jamais été aussi solide.** À l'heure où les outils de gestion des accords offrent plus de valeur que jamais (car ils sont désormais renforcés par l'IA), chaque euro investi est aujourd'hui plus rentable qu'auparavant. Les organisations qui exploitent l'automatisation des workflows et l'IA dans la gestion des accords constatent déjà un retour sur leur investissement. Si la notion de « ROI » (retour sur investissement) peut revêtir différentes significations pour les acheteurs, la majorité d'entre eux mesure ce dernier via les gains d'efficacité, l'atténuation des risques et les économies réalisées. Le ROI lié à l'augmentation des recettes est encore émergent. En pratique, ceux qui ont mis en œuvre ces technologies d'automatisation des workflows et d'IA font état d'un gain d'efficacité moyen de 36% dans le processus contractuel, d'une réduction des coûts de 36% grâce à l'atténuation des risques et d'une économie de 29% sur les coûts de main-d'œuvre au cours des 12 derniers mois. En plus de ces gains, 72% des personnes interrogées font état d'une meilleure précision des accords (réduction des erreurs administratives, cohérence des clauses, conformité réglementaire), et 76% de celles qui suivent les scores d'évaluation des risques relèvent des améliorations. Ces gains se traduisent par des workflows plus rapides, une productivité accrue et des capacités en plus pour les tâches stratégiques.

Une chose est claire : investir dans des workflows automatisés et des outils d'IA pour la gestion des accords peut générer des avantages significatifs. Cette étude, qui est la troisième de notre série annuelle consacrée aux technologies de gestion des accords, **s'intéresse aux trois dimensions essentielles qui déterminent la création de valeur** : (1) l'approche que les organisations choisissent pour les outils, (2) les capacités de gestion des accords qu'elles privilégient pour l'automatisation, et (3) les différents départements qui déploient ces capacités. Les tendances qui se dégagent peuvent servir de feuille de route aux dirigeants et aux organisations qui souhaitent progresser vers la maturité en matière d'IA. Elles permettent non seulement de mettre en lumière les différentes possibilités, mais aussi les pratiques qui génèrent des résultats exceptionnels.

4 | Approches en matière d'outils

Lorsque les organisations évaluent leurs options en matière d'outils, elles constatent souvent que le marché des solutions de gestion des accords ne manque pas de choix.

Comme l'a indiqué le directeur juridique d'une entreprise manufacturière internationale :

« Nous pouvons choisir une solution, ou nous pouvons en choisir plusieurs... et parfois cela change au fil du temps. »

Qu'il s'agisse de solutions logicielles de gestion des accords ou d'outils axés sur une capacité ou une fonction spécifique, les entreprises sont confrontées à une décision cruciale : quelle approche adopter en matière d'outils ?

Avantages des solutions de bout en bout et des solutions ponctuelle

Sur la base des résultats de notre étude 2026, il est évident que **les solutions de bout en bout sont les principaux moteurs de l'activation de l'IA dans l'écosystème technologique de gestion des accords**. Cela est particulièrement évident à mesure que les organisations développent leur maturité en matière d'IA dans l'ensemble de leurs workflows, ce qui nécessite un hub central pour coordonner les outils.



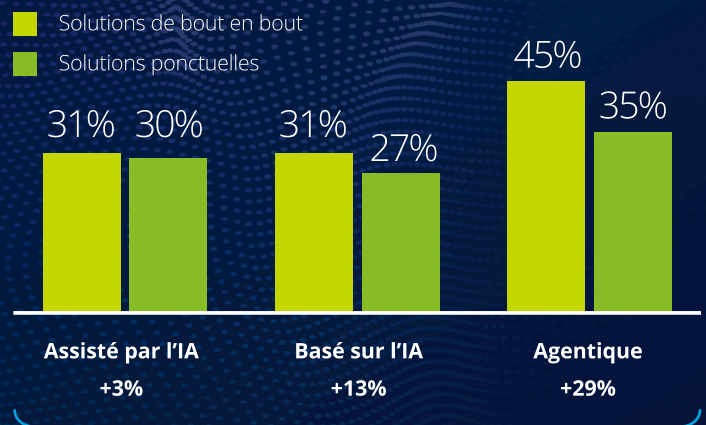
29%

de ROI en plus (en termes de gain de temps, de coûts évités, de réduction des coûts et d'augmentation des revenus) **pour les organisations utilisant des workflows agentiques qui ont acheté une solution de bout en bout** au cours des 12 derniers mois, par rapport à celles qui ne l'ont pas fait.

Plus précisément, les organisations utilisant des workflows agentiques qui ont acheté une solution de bout en bout ont constaté un ROI 29% supérieur (gains de temps, économies de coûts et augmentation des revenus) au cours des 12 derniers mois par rapport à celles qui ne l'ont pas fait.

De plus, celles qui allient leurs solutions de bout en bout à des workflows menés par l'IA ont rapporté un ROI 13% plus élevé, et celles qui les allient à des workflows assistés par l'IA ont rapporté un ROI 3% plus élevé. Cela montre que les solutions de bout en bout amplifient les rendements à mesure que les organisations améliorent leurs capacités d'IA.

Annexe 4.1
ROI par approche en matière d'outils (moyenne pondérée)*



**Différence en pourcentage de ROI
(Solutions de bout en bout vs Solutions ponctuelles)**

* L'expression « Solutions de bout en bout » désigne les personnes interrogées qui ont acheté une solution de bout en bout. L'expression « Solutions ponctuelles » désigne les personnes interrogées qui n'ont pas acheté de solution de bout en bout. Ce groupe peut utiliser à la place un seul outil ou une combinaison d'outils (outils fonctionnels, outils de capacité, de modèles de langage, etc.).

Un responsable RH d'une entreprise du secteur de l'hôtellerie et de la restauration, actuellement occupé à mettre en œuvre une solution de bout en bout, a fait part de ses attentes en matière de gain de temps :

« Certains de nos contrats ont un cycle pouvant aller jusqu'à trois mois, et notre objectif est de les ramener à 30 jours ou moins. Les contrats plus transactionnels tels que les cahiers des charges et les ordres de changement devraient voir leur délai passer de 4 à 6 semaines à moins de 2 semaines au cours des 3 prochaines années. »

Les avantages des solutions de bout en bout vont au-delà des gains de temps et du ROI et s'étendent aux gains de précision. Parmi ceux qui ont acheté des solutions de bout en bout, 81% ont rapporté que l'exactitude (c'est-à-dire la réduction des erreurs de saisie, la cohérence des clauses, la conformité réglementaire) s'était améliorée depuis la mise en œuvre. Ce chiffre est 1,2 fois plus élevé que pour ceux ne disposant pas de solutions de bout en bout, parmi lesquels seuls 66% ont fait état d'une amélioration de la précision. L'intégrité des données garantie par les solutions de bout en bout est l'un des facteurs à l'origine de ces améliorations significatives en matière de précision.

Annexe 4.2
Part des répondants ayant rapporté des améliorations de la précision*

- Solutions de bout en bout
- Solutions ponctuelles



* L'expression « Solutions de bout en bout » désigne les personnes interrogées qui ont acheté une solution de bout en bout. L'expression « Solutions ponctuelles » désigne les personnes interrogées qui n'ont pas acheté de solution de bout en bout. Ce groupe peut utiliser à la place un seul outil ou une combinaison d'outils (outils fonctionnels, outils de capacité, de modèles de langage, etc.).

Notre enquête a également révélé que les entreprises ayant opté pour une solution de bout en bout ont tendance à avoir davantage confiance dans leurs systèmes.

Ainsi, 73% de toutes les personnes interrogées ont déclaré avoir une confiance « élevée » ou « très élevée » dans la sécurité et l'intégrité des accords gérés via des systèmes numériques, et 65% ont une confiance « élevée » ou « très élevée » dans la capacité de leurs workflows à signaler les risques réglementaires locaux. Les personnes interrogées ayant acheté une solution de bout en bout sont presque deux fois plus susceptibles de déclarer un niveau de confiance « très élevé » et un niveau d'assurance « très élevé » que celles qui ne l'ont pas fait.

Annexe 4.3
Part des répondants déclarant avoir une confiance « très élevée » dans leur approche en matière d'outils



Confiance

2x

Par rapport à ceux qui n'en ont pas, les répondants ayant acheté une solution de bout en bout sont deux fois plus susceptibles d'avoir une confiance « très élevée » dans la sécurité et l'intégrité des accords dans leurs systèmes de gestion des accords numériques



Confiance

1,8x

Par rapport à ceux qui n'en ont pas, les répondants ayant acheté une solution de bout en bout sont 1,8 fois plus susceptibles d'avoir une confiance « très élevée » dans la capacité de leur workflow contractuel à signaler les risques liés aux exigences réglementaires locales

Cependant, malgré les rendements supérieurs des solutions de bout en bout, 64% des personnes interrogées n'en ont pas encore acheté une. Certaines ont préféré développer leurs propres solutions ou acheter des outils pour des cas d'utilisation spécialisés, des usages liés à l'IA ou des besoins spécifiques à des fonctions métier.

Les personnes interrogées ont noté que certaines situations justifient le recours à une solution ponctuelle à court terme : le caractère optionnel, un cas d'utilisation spécifique ou d'autres impératifs stratégiques. Les solutions ponctuelles peuvent offrir des points d'entrée plus simples pour les petites entreprises ou celles disposant de budgets d'investissement plus réduits. Les acheteurs peuvent d'emblée donner la priorité aux cas d'utilisation les plus rentables et évoluer avec la plateforme au fil de leur croissance.

Bien que les solutions ponctuelles soient rapides à mettre en œuvre, flexibles et capables de répondre à un besoin sectoriel ou commercial spécifique, leur principal avantage reste au bout du compte le gain de temps. Cependant, les organisations disposant de solutions de bout en bout et de capacités d'IA avancées valorisent davantage leurs technologies de gestion des accords. La mise en œuvre de changements transformationnels, tout en maintenant le contrôle et en gérant les risques, nécessite généralement une solution de bout en bout.

5 | Capacités : les domaines dans lesquels les workflows automatisés et l'IA créent de la valeur

Dans notre rapport 2024, nous avons défini 5 étapes dans le cycle de vie de gestion des accords : **Lancement du processus, Développement, Gestion du référentiel et Analyse**. Dans notre rapport 2025, nous avons étudié 8 capacités associées à ces étapes. Notre rapport 2026 utilise le même cadre pour évaluer l'adoption et les rendements de l'IA et de l'automatisation des workflows.

Automatisation pré-signature : un retour sur investissement avéré

Au-delà des outils, il est crucial de déterminer quelles fonctionnalités privilégier en matière d'automatisation. Les résultats de notre enquête suggèrent que les dirigeants d'entreprise reconnaissent la valeur apportée par l'ensemble des capacités de gestion des accords, mais les retours varient selon les étapes. À mesure que l'IA appliquée à la gestion des accords gagne en maturité et se déploie dans l'ensemble de l'organisation, de nouvelles opportunités de ROI apparaissent. Dans cette section, nous explorons où et pourquoi les organisations constatent le plus fort impact aujourd'hui.

Selon les acheteurs de solutions de gestion des accords, c'est au niveau des capacités de pré-signature (notamment la capacité Routage, modification et validation) que le ROI est au plus haut (gain de temps, réduction des coûts, augmentation des revenus), grâce aux workflows automatisés et à l'intelligence artificielle.

65% des acheteurs de solutions de gestion des accords ont identifié la capacité Routage, modification et validation comme l'une des principales capacités⁹ où des workflows automatisés et l'IA ont créé de la valeur. Conformément au cadre du cycle de vie des accords établi dans notre étude de 2025⁷, la capacité Routage, modification et validation est au cœur du cycle de vie, et fait le lien entre les départements Juridique, Achats, Finances et Ventes. Lorsque ces éléments sont automatisés, les accords circulent plus efficacement entre les parties prenantes tout en réduisant les frictions de coordination et en accélérant les workflows qui seraient autrement affectés par les transferts.

Capitaliser sur l'IA :
Comment les workflows contractuels automatisés favorisent le ROI

Annexe 5.1

Pourcentage de personnes citant une capacité dans leur top 3 des capacités générant le ROI le plus élevé



Lancement du processus : s'accorder sur la nécessité d'un accord, déterminer le type d'accord requis et identifier des accords déjà approuvés dont on peut s'inspirer

Création de contrats

39%



Développement : rédiger un brouillon d'accord avec les parties prenantes internes, intégrer les modifications, évaluer les risques et finaliser le brouillon à partager

Examen et évaluation des risques

59%

Intégration pour les grandes entreprises

50%



Signature : partager le brouillon avec les contreparties pour négocier les conditions, répondre aux annotations et assurer le suivi des signatures

Routage, modification et validation

65%

Expérience client

34%



Gestion du référentiel : stocker les accords signés et les métadonnées critiques dans un référentiel sécurisé, assurer le suivi des dernières veROlons et autoriser l'accès aux parties prenantes approuvées

Stockage et catégorisation des contrats

35%



Analyse : assurer le suivi des données contractuelles (clauses importantes, échéances, dates d'accord de reconduction, obligations, etc.), et prendre des mesures étayées par les données

Gestion des obligations et des accords de reconduction

8%

Insights et intelligence

7%

59% des acheteurs ont également souligné que la capacité Examen et évaluation des risques figurait parmi celles où les workflows automatisés et l'IA offrent le meilleur ROI⁸. L'automatisation permet aux équipes d'identifier plus rapidement les écarts par rapport au langage standard, de signaler les risques de conformité potentiels et d'accélérer le processus d'examen. Plutôt que d'analyser manuellement chaque clause, les organisations peuvent utiliser des outils d'examen automatisés pour identifier les problèmes plus tôt et simplifier la remontée des informations aux équipes juridiques ou de conformité lorsque cela s'avère nécessaire.

Par ailleurs, les acheteurs de solutions de gestion des accords ont identifié la capacité Intégration pour les grandes entreprises comme l'un des principaux domaines où les workflows automatisés et l'IA génèrent un ROI important, 50% d'entre eux la classant parmi les capacités les plus précieuses⁹. Ces capacités permettent l'échange de données avec d'autres systèmes d'entreprise (CRM, ERP, HCM, etc.), ce qui donne aux organisations la possibilité de relier les insights contractuels à la planification opérationnelle et à la prise de décision. Les capacités Création de contrats et Expérience client suivent de près, avec respectivement 39% et 34% des personnes interrogées qui les désignent comme offrant le meilleur ROI. La seule capacité post-signature qui rivalise avec les capacités pré-signature est celle de Stockage et catégorisation des contrats, 35% des personnes interrogées la considérant comme l'une des capacités offrant le meilleur ROI³.

Une directrice des achats a partagé son point de vue sur cette plus-value stratégique :

« C'est au niveau des workflows (c'est-à-dire toutes les étapes entre le moment où un contrat est nécessaire et la phase post-exécution) que nous avons constaté la plus forte plus-value. En automatisant le travail tactique, comme une chaîne de production, et en permettant à la technologie de suivre le contrat, nous avons constaté un gain de temps de 40 à 60% en fonction du rôle. »

Au-delà de l'automatisation des étapes de lancement du processus, de développement et de signature, la prochaine opportunité consiste à transformer les accords existants en insights exploitables.

La prochaine frontière : Intelligence et insights

À mesure que les contrats se numérisent, les organisations commencent à les analyser pour étayer leurs décisions métier et guider la conception de leurs processus. Cela inclut l'évaluation des performances des fournisseurs, l'évaluation des relations clients, l'amélioration des négociations futures et la refonte des workflows de gestion des accords eux-mêmes

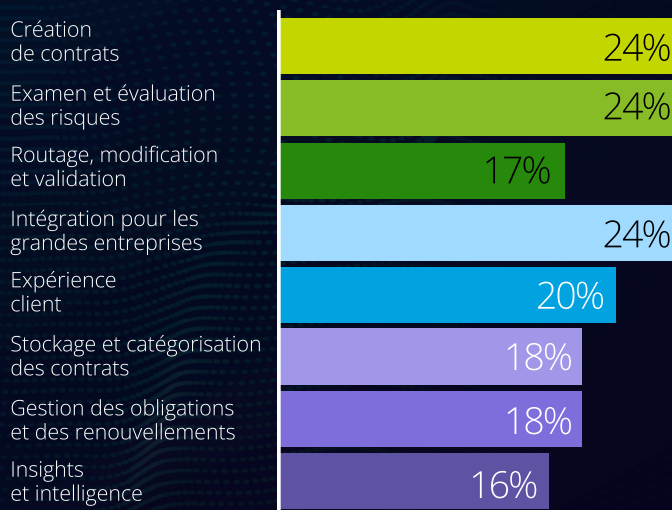
Lorsqu'elles sont prises en compte dans le processus contractuel préalable à la signature, les informations recueillies après celle-ci contribuent à prévenir les violations des politiques, à extraire davantage de valeur des futurs accords et à améliorer l'efficacité interne. Comme l'a révélé notre étude de 2025 : « 29% sont plus susceptibles de surpasser leurs objectifs financiers grâce à des analyses et à des capacités de renseignement avancées ».^{10,11}

Un ancien responsable des opérations d'achats pour une société de services financiers a clairement décrit ce changement :

« La capacité à dégager des tendances des accords nous aide à comprendre ce qui se passe dans la relation et éclaire tant les décisions quotidiennes que celles prises au niveau de la direction. »

Malgré ce potentiel, notre étude suggère que la plupart des organisations en sont encore au début de cette transition. La capacité Intelligence et insights pour les accords (c'est-à-dire l'analyse des données contractuelles en vue de générer des insights métier) est aujourd'hui la moins avancée, telle qu'évaluée au regard du niveau de maturité des personnes interrogées. Seulement 16%¹² déclarent utiliser des analyses avancées et l'IA pour analyser les données des accords, contre 24% dans le cadre des capacités Création de contrats et Révision et Examen et évaluation des risques.

Annexe 5.2
Pourcentage de personnes interrogées déclarant utiliser l'IA pour chaque capacité

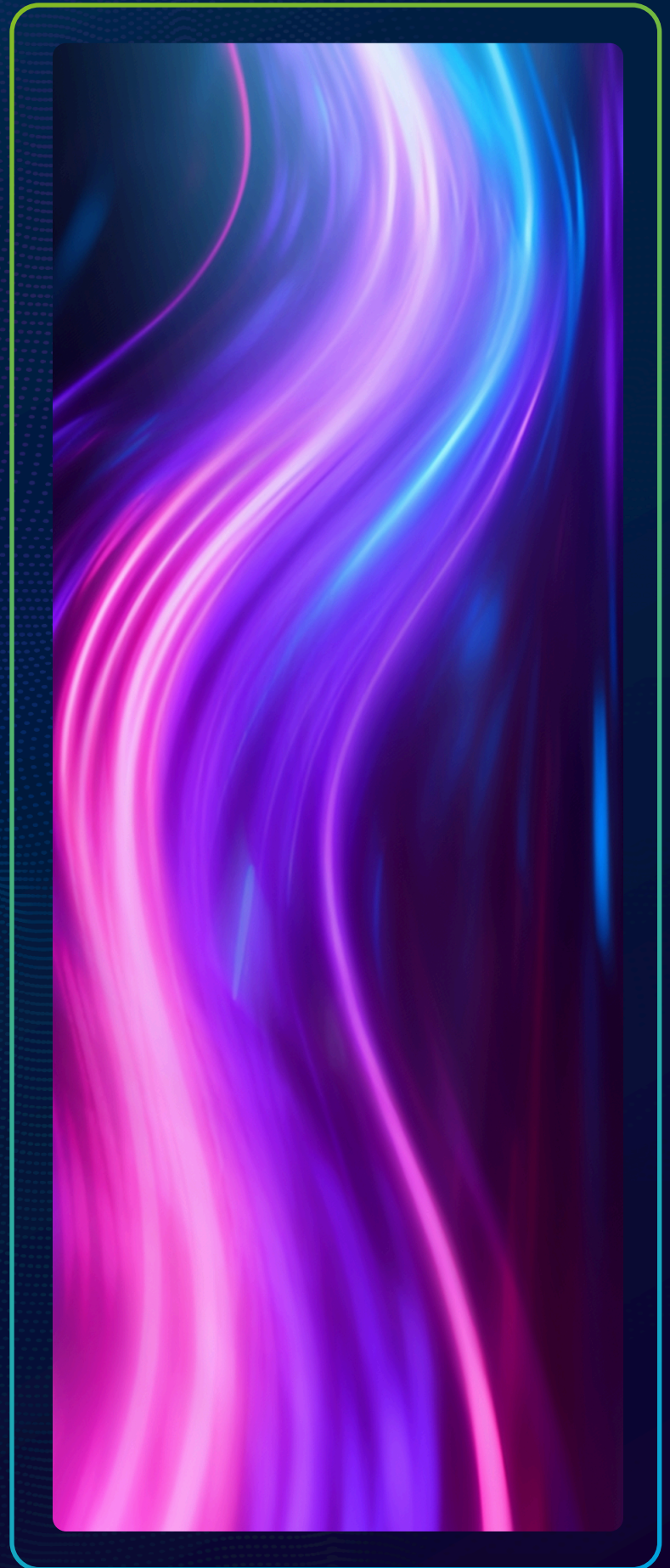


Cela dénote une évolution naturelle dans la façon dont les organisations adoptent l'automatisation des accords. En général, les entreprises investissent d'abord dans l'accélération des processus manuels et laborieux requis avant la signature, avant d'exploiter les workflows automatisés et l'IA pour extraire des informations stratégiques à partir des données contractuelles. En revanche, les entreprises qui n'opèrent pas cette transition risquent de limiter la valeur de leurs investissements en automatisation. Sans intégration des insights dans les processus en amont, les organisations ne créeront pas les boucles de rétroaction nécessaires pour améliorer en continu la conception des accords, les stratégies de négociation et la prise de décision opérationnelle.

Jonathan Jones, directeur général du service Juridique et de la gestion du cycle de vie des contrats de Deloitte, le résume ainsi :

« La valeur vient en plaçant la capacité Intelligence et insights au début du processus de gestion des contrats, en utilisant ces données non seulement pour orienter les futurs contrats, mais également façonner toutes les étapes ultérieures du processus de gestion des contrats et, en fin de compte, transformer les processus d'affaires. »

Après avoir déterminé à quel stade du cycle de vie de la gestion des accords il convient d'investir, les organisations doivent décider quels départements équiper avec ces technologies.



6 | Départements : Comment l'IA et l'automatisation créent de la valeur à tous les niveaux de l'entreprise

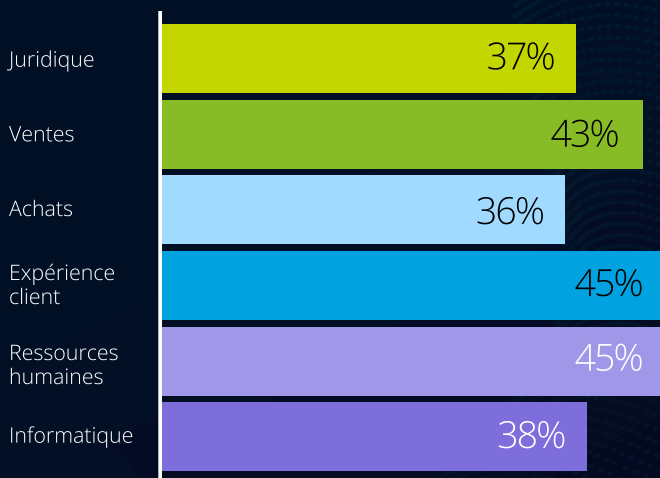
Notre enquête de 2026 révèle des gains de temps et une amélioration des indicateurs dans tous les départements après la mise en œuvre de workflows automatisés et d'outils d'IA pour la gestion des accords. Cependant, les responsables d'entreprise notent que ces économies n'entraînent pas nécessairement un remplacement de la main-d'œuvre, mais plutôt une réorientation vers des tâches plus stratégiques.

Un ancien responsable des opérations d'achat dans les services financiers décrit un impact tangible :

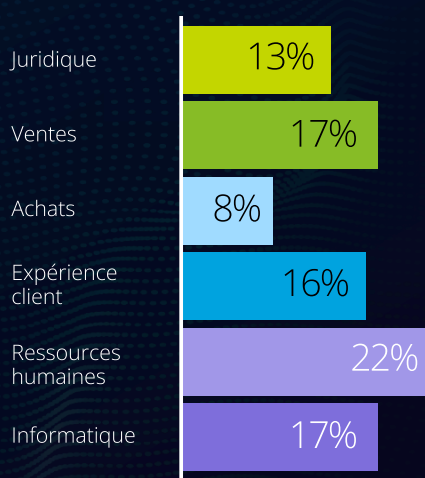
« L'automatisation a libéré notre équipe des tâches opérationnelles de révision contractuelle, lui permettant de se concentrer sur les relations stratégiques et d'enfin identifier des éléments jusque-là passés inaperçus, comme les accords de niveau de service des fournisseurs. À elle seule, cette évolution a permis de récupérer plus de 500 000 \$ en crédits que les équipes étaient trop sollicitées pour réclamer. »

Bien que ces avantages s'étendent à l'ensemble de l'organisation, les personnes interrogées dans les départements Ventes, Expérience client et RH ont signalé des avantages plus importants, en moyenne. Ces départements partagent également une autre caractéristique : ils affichent les niveaux de maturité les plus élevés en matière d'IA agentique pour l'ensemble du processus de gestion des accords. Ces équipes interagissent avec des parties prenantes externes (prospects et candidats) à des moments critiques, où les frictions engendrent un coût élevé et où une automatisation avancée peut grandement améliorer l'expérience. Il s'agit là d'une évolution notable par rapport à l'année précédente. En ce qui concerne l'IA agentique, c'est l'échelle qui détermine les avantages, et nous nous attendons donc à ce que les départements les plus importantes en bénéficient plus rapidement.

Annexe 6.1
Gain de temps moyen constaté sur l'ensemble des capacités de gestion des accords depuis la mise en œuvre de workflows automatisés et de l'IA



Annexe 6.2
Part des répondants déclarant utiliser l'IA agentique (pour au moins une capacité)



Outre le fait que les acheteurs de solutions de gestion des accords l'identifient comme l'une des capacités au ROI le plus élevé, les personnes interrogées dans la plupart des départements ont indiqué que c'est au niveau de la capacité Révision et évaluation des risques qu'elles ont gagné le plus de temps. Bien que les gains relatifs aient été plus importants pour certaines capacités, les personnes interrogées ont passé le plus de temps sur la capacité Révision et évaluation des risques, créant ainsi la base de référence la plus importante à partir de laquelle générer de la valeur.

Juridique

Les équipes juridiques jouent souvent le rôle d'approbateurs finaux et d'interlocuteur responsable de l'évaluation des risques, ce qui rend leurs workflows essentiels pour les entreprises. Pour les départements juridiques, les workflows automatisés et les outils d'IA offrent à la fois une évaluation des risques qui favorise la hiérarchisation des priorités, un langage de repli pour minimiser les allers-retours avec les partenaires commerciaux, et une modernisation des fonctionnalités de recherche et de gestion des accords post-signature.

Au-delà des gains d'efficacité, les workflows automatisés et les outils d'IA permettent un nouveau modèle opérationnel juridique fondé sur une réception structurée, un tri intelligent, un examen par exception, des playbooks encadrés et une supervision des obligations post-signature.

Comme l'explique Mark Ross, directeur des services juridiques et de la CLM chez Deloitte,

« la transformation de la gestion des accords est une transformation du service juridique : de goulot d'étranglement final, ce dernier devient le garant du risque contractuel, de la gouvernance et des obligations au sein de l'entreprise. »

Grâce aux workflows automatisés et à l'IA, les tâches de routine sont standardisées, tandis que la direction gagne en visibilité pour assurer le suivi et la gestion des risques liés aux accords dans toute l'entreprise.

Les professionnels du droit peuvent ainsi réorienter les heures précédemment consacrées aux tâches routinières vers des missions de plus haut niveau, telles que les négociations complexes, les cas particuliers et les scénarios de risques latents.

Un directeur juridique d'une entreprise technologique décrit cet impact tangible :

« Les gains permettent aux équipes de se concentrer sur des tâches stratégiques prioritaires. Les avocats peuvent désormais se pencher sur les exceptions nécessitant une réflexion critique, augmentant leur capacité de 100 à 200 contrats par an à 1 000. »

D'autre part, chaque heure récupérée est réinvestie dans l'atténuation des risques et la fourniture de conseils stratégiques que seules des équipes juridiques expérimentées sont en mesure d'apporter.

Les données de l'enquête montrent que les services juridiques interrogés ont gagné 37% de temps en moyenne dans l'ensemble de leurs processus de gestion des accords. Si l'on analyse la manière dont leur temps est réparti, on constate que les gains les plus élevés se trouvent au niveau de la capacité Examen et évaluation des risques.

Mais le ROI total ne repose pas uniquement sur la productivité : les organisations réalisent des économies en optimisant les dépenses liées aux conseils externes, en améliorant la précision dans le suivi des obligations et en identifiant plus tôt les clauses atypiques qui pourraient créer des risques en aval.

Annexe 6.3

Juridique – Gain de temps moyen (en %) sur l'ensemble des capacités depuis la mise en œuvre de workflows automatisés et de l'IA



37%

de gain de temps sur l'ensemble des capacités de gestion des accords après la mise en œuvre d'outils d'automatisation et d'IA

Ventes

Les accords sont au cœur de l'exécution des transactions, et tout retard dans leur rédaction, leur examen ou leur validation peut ralentir le rythme des transactions.

Aujourd'hui, les équipes de vente utilisent de plus en plus l'automatisation et l'IA pour éliminer les frictions du processus de vente.

Comme l'indique notre rapport 2025,

« les responsables commerciaux dotés de capacités plus avancées à chaque étape du cycle de vie des accords ont également enregistré une baisse moyenne de 29% des retards liés aux contrats »¹³

Les workflows automatisés aident les équipes commerciales à générer des accords plus rapidement, à acheminer les approbations plus efficacement et à obtenir une meilleure visibilité sur l'état des accords.

Un responsable commercial de l'industrie automobile explique comment tirer parti des workflows automatisés et de l'IA :

« Générer des informations exploitables à partir des interactions passées, suggérer des stratégies d'engagement optimales et mettre en évidence les opportunités de ventes croisées ou incitatives. »

Les données de l'enquête montrent que les personnes interrogées issues des ventes ont signalé un gain de temps moyen de 43% sur l'ensemble des capacités de gestion des accords après avoir mis en œuvre des outils d'automatisation et d'IA. Les gains les plus importants ont été enregistrés au niveau de la capacité Création de contrats, où les modèles standardisés préremplis et les accords créés dynamiquement réduisent les besoins de coordination entre les équipes. L'automatisation aide également à gérer les accords de reconduction plus efficacement. Depuis la mise en œuvre de ces outils, les personnes interrogées issues des ventes ont indiqué que les accords renouvelés dans les délais prévus sont passés de 36% à 38%. Les personnes interrogées dans le cadre de cette enquête ont en moyenne réalisé 300 accords de reconduction annuels et un montant de transaction de 670 000 \$, ce qui correspond à une hausse de 4,8 millions de dollars, soit 1 à 2% d'augmentation annuelle des revenus¹⁴

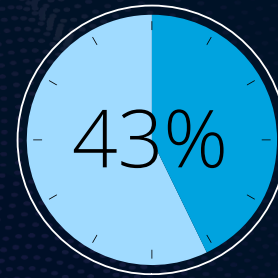
Cependant, pour bénéficier de ces avantages, il est essentiel que les outils soient intégrés de manière transparente dans l'écosystème technologique des ventes.

La responsable de la stratégie juridique d'une entreprise technologique a souligné l'importance de ce point pour ses équipes commerciales :

« Nous cherchons à multiplier les possibilités de libre-service pour nos clients. Concrètement, nous veillons à intégrer chacun de nos achats aux outils que nos utilisateurs préfèrent. »

Annexe 6.4

Ventes – Gain de temps moyen (en %) sur l'ensemble des capacités depuis la mise en œuvre de workflows automatisés et de l'IA



Gain de temps sur l'ensemble des capacités de gestion des accords après avoir mis en œuvre des outils d'automatisation et d'IA

Achats

Les workflows automatisés et l'IA modernisent les processus d'achat en facilitant les demandes d'ajout et les renouvellements tout au long du cycle de vie de l'approvisionnement et de la négociation. Par exemple, en comparant automatiquement le langage des fournisseurs aux playbooks internes, **les équipes Achats peuvent identifier plus tôt les clauses non standard ou à risque et accélérer les négociations.** Comparer les clauses en s'aidant de l'IA permet de repérer rapidement les clauses non standard tout en maintenant une posture cohérente en matière de risques pour l'ensemble des fournisseurs.

Les personnes interrogées issues du secteur des achats ont fait état d'un gain de temps moyen de 36% après avoir adopté des workflows automatisés et/ou des outils d'IA, les économies les plus importantes ayant été réalisées au niveau de la capacité Examen et évaluation des risques.

Ces équipes ont également signalé un impact financier significatif, les dépenses auprès des fournisseurs ayant diminué en moyenne de 34%, une meilleure visibilité sur les habitudes de dépenses et les conditions contractuelles ayant permis de renforcer les négociations avec les fournisseurs et de prendre des décisions d'approvisionnement plus stratégiques.

Annexe 6.5
Achats – Diminution moyenne des dépenses fournisseurs depuis la mise en œuvre de workflows automatisés et de l'IA



33%

de réduction des dépenses fournisseurs

Comme le résume un responsable des achats dans une association à but non lucratif,

« L'automatisation des workflows nous permet d'analyser les habitudes de dépenses, de négocier de meilleures conditions contractuelles et d'améliorer le suivi des performances des fournisseurs pour des partenariats durables plus solides. »

Expérience client (notamment l'expérience numérique, l'expérience utilisateur ou l'expérience des canaux)

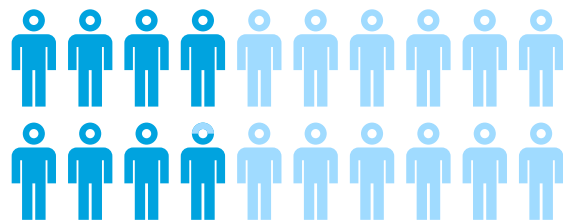
L'automatisation des workflows et l'IA améliorent l'expérience client en renforçant la transparence, en réduisant les frictions dans les processus et en optimisant les parcours contractuel côté client. En mettant en place des workflows conditionnels, en exploitant l'IA pour préremplir les conditions en fonction du profil client et en raccourcissant les délais entre les parties, **les organisations peuvent offrir une expérience numérique plus fluide et plus conviviale.**

Les personnes interrogées issues du secteur de l'expérience client ont fait état d'un gain de temps moyen de 45% après avoir adopté des workflows automatisés et/ou des outils d'IA, les économies les plus importantes ayant été réalisées au niveau de la capacité Examen et évaluation des risques. De plus, les organisations font état d'améliorations tangibles au niveau des résultats pour les utilisateurs : le pourcentage de processus abandonnés est passé de 35% à 32%, tandis que les équipes ont traité 39% de clients en plus dans le processus contractuel grâce à des workflows automatisés et/ou des outils d'IA.

Un dirigeant de haut niveau en charge de l'expérience client dans le secteur des technologies et des logiciels a décrit le potentiel futur :

« Les workflows automatisés et l'IA peuvent instantanément identifier les clauses à risque, suivre les échéances, acheminer les contrats vers les bonnes personnes et réduire les échanges d'e-mails, rendant ainsi l'ensemble du processus plus rapide et plus fluide. Cela améliore non seulement l'efficacité interne, mais crée également une meilleure expérience numérique pour les clients et les partenaires en garantissant transparence, rapidité et cohérence. »

Annexe 6.6
Expérience client – Augmentation moyenne du nombre de clients pris en charge par le processus de gestion des accords depuis la mise en œuvre de workflows automatisés et de l'IA



39%

plus de clients sont pris en charge par le processus de gestion des accords

Ressources humaines

Les équipes RH considèrent que l'automatisation de volumes importants d'accords standardisés, tels que les promesses d'embauche et les accords de confidentialité, constitue une valeur ajoutée. Ces processus sont souvent répétitifs et soumis à des délais serrés, ce qui en fait des candidats idéaux pour les workflows automatisés et à la rédaction assistée par l'IA.

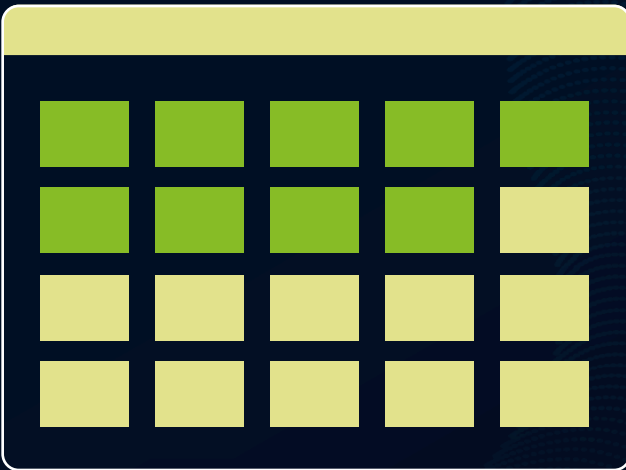
Dans l'enquête de cette année, les personnes interrogées ont fait état d'un gain de temps moyen de 45% sur l'ensemble des processus de gestion des accords après la mise en œuvre de l'automatisation et de l'IA. Les plus grands gains ont été observés au niveau de la capacité Création de contrats.

L'automatisation améliore également le processus de recrutement en permettant un traitement plus rapide des accords et une documentation plus cohérente.

Voici ce que note un vice-président RH des services professionnels :

« Dans mon rôle, un routage plus rapide et des approbations via des workflows automatisés aident à raccourcir le délai de traitement des offres et à améliorer l'expérience du candidat. »

Annexe 6.7
RH – Gain de temps moyen (en %) sur l'ensemble des capacités depuis la mise en œuvre de workflows automatisés et de l'IA



45%

de gain de temps sur l'ensemble des capacités de gestion des accords après la mise en œuvre d'outils d'automatisation et d'IA

Informatique

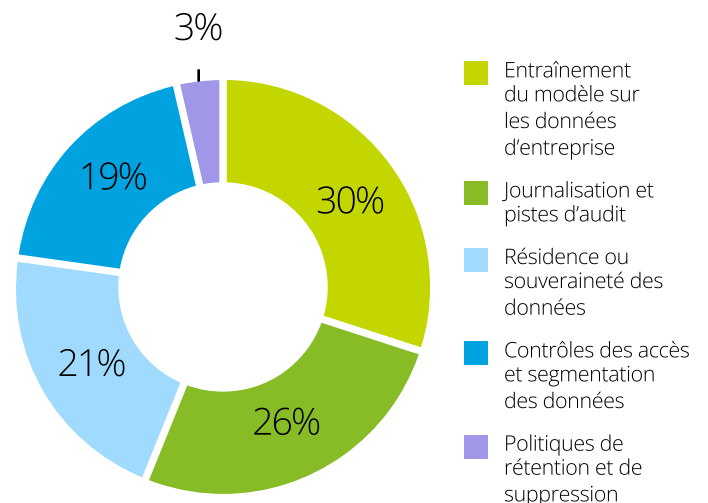
À la fois utilisateurs et responsables des outils de gestion des accords, les professionnels de l'informatique ont un rôle unique à jouer dans l'adoption des workflows automatisés et de l'IA. Notre étude montre que les préoccupations relatives à la confidentialité des données liées à l'entraînement des modèles sur les données des entreprises, à la journalisation et aux pistes d'audit, ainsi qu'à la résidence ou à la souveraineté des données sont le plus souvent considérées comme les principaux facteurs influençant la prise en charge par le service informatique de l'automatisation des workflows et de l'exploitation de l'IA.

D'autre part, **les responsables informatiques ont fait état d'une meilleure gestion des coûts fournisseurs et d'une planification stratégique plus précise grâce aux insights tirés des accords.** En interne, cela signifie que les responsables informatiques peuvent développer des budgets plus précis, alignés sur leurs réels besoins contractuels. En externe, cela permet de mener des négociations plus efficaces avec les fournisseurs. Les personnes interrogées ont également fait état d'un gain de temps moyen de 38% tout au long du cycle de vie grâce à la mise en œuvre de workflows automatisés et d'outils d'IA, la plus grande valeur résidant dans la capacité Examen et évaluation des risques.

Le vice-président d'une entreprise du secteur de l'immobilier et de la construction décrit les opportunités futures de l'IA au niveau de la capacité Examen et évaluation des risques :

« L'analyse par l'IA des risques liés aux accords pourrait automatiquement identifier les risques potentiels liés à la cybersécurité et à la confidentialité des données avant que les accords ne soient transmis aux dirigeants pour approbation. »

Annexe 6.8
Informatique – Critères clés pour les workflows automatisés et les outils d'IA



7 | Meilleures pratiques pour les workflows automatisés et l'IA dans la gestion des accords

À mesure que l'IA continue d'évoluer à un rythme effréné, il apparaît clairement que les capacités agentiques se multiplieront bientôt dans les entreprises. Le rapport de Deloitte sur l'état de l'IA en 2025 a révélé que près de 3 entreprises sur 4 prévoient de déployer une IA agentique d'ici deux ans¹⁵, mais que seule une fraction d'entre elles est parfaitement préparée à en saisir la valeur.

Cela crée un point d'inflexion. Les organisations qui agissent pour intégrer des workflows automatisés et l'IA dans leurs processus de gestion des accords peuvent réaliser des gains d'efficacité de 36%, réduire leurs coûts de 36% grâce à une réduction des risques, et générer une augmentation de 1 à 2% de leur chiffre d'affaires grâce aux accords de reconduction. À ce titre, **les responsables d'entreprise doivent se concentrer sur quatre domaines essentiels pour garantir une mise en œuvre réussie et une création de valeur durable.**

Activation de la connectivité interfonctionnelle

L'étude de cette année confirme qu'il est possible de dégager une valeur ajoutée significative au-delà de la seule technologie, grâce à la coordination entre les processus, les équipes et les systèmes. **Les accords sont l'un des éléments les plus transversaux d'une entreprise**, et lorsque les responsables d'entreprise choisissent des outils, il est crucial (1) de s'assurer que le modèle opérationnel est conçu pour renforcer la connectivité entre les départements et (2) que les outils peuvent aider plusieurs équipes. Les organisations qui maximisent la valeur seront celles qui modernisent les workflows alimentés par l'IA, orientent l'attention humaine vers la création de relations et insufflent une supervision stratégique dans les équipes.

Un directeur des achats d'une entreprise technologique partage ceci :

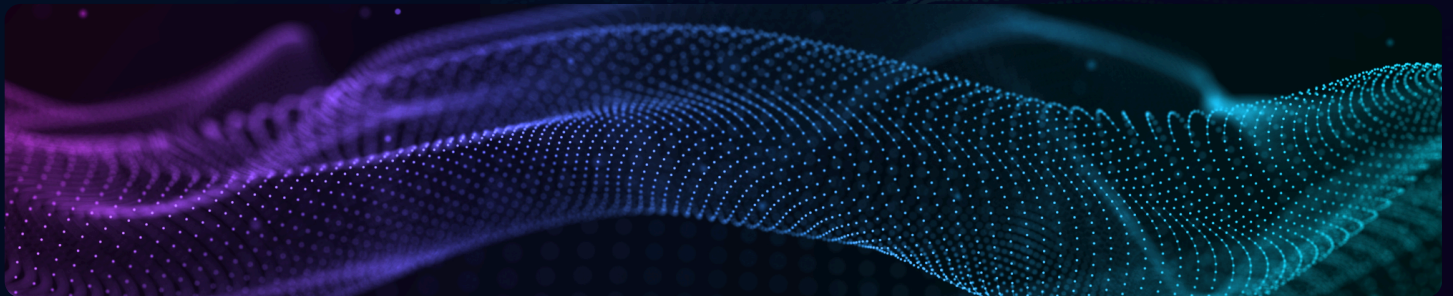
« L'IA ne reliera pas les unités métier. Ainsi, si vous créez le bon modèle d'exploitation, les possibilités sont infinies. J'ai toujours défendu l'idée que toutes les disciplines participent à l'élaboration du contrat. »

Intégration des outils

Bien que le secteur d'activité, la taille et les besoins métier d'une organisation puissent influencer le choix entre des solutions de bout en bout et des solutions best-of-breed, les données de cette année ont mis en lumière la valeur de l'intégration dans tous les contextes. Qu'il s'agisse de déployer une plateforme faisant office de colonne vertébrale de l'écosystème contractuel, de créer des intégrations entre des outils distincts, ou encore de mettre en place des processus qui favorisent les connexions entre les équipes et les outils, les organisations qui obtiennent les meilleurs résultats privilégient des solutions intégrées.

Un responsable informatique d'une entreprise manufacturière mondiale partage que, bien qu'ils aient dû conserver des outils distincts pour chaque secteur d'activité, ils se sont

« orientés vers des centres de compétence et d'excellence, ce qui nous permet de standardiser beaucoup plus nos processus. Même si les équipes peuvent disposer d'outils distincts, ceux-ci doivent être harmonisés autour de notre workflow contractuel »



Établir une gouvernance de l'IA

Par ailleurs, l'étude de cette année souligne de façon répétée que l'un des plus grands facteurs de valeur est une supervision et une gouvernance appropriées des outils. Les organisations doivent s'assurer que les structures de gouvernance appropriées (c'est-à-dire, les processus de supervision, les systèmes d'inventaire des outils, la définition des cas d'utilisation et des limites, la surveillance des outils) sont en place avant de mettre en œuvre ces outils pour instaurer la confiance.

D'après le rapport 2025 de Deloitte sur l'état de l'IA, si 74% des entreprises prévoient de déployer une IA agentique d'ici deux ans, seules 21% affirment disposer d'un modèle de gouvernance mature pour les agents autonomes¹⁶. **Les organisations font la course pour accroître leurs capacités en IA, tandis que les cadres de gouvernance nécessaires pour les soutenir sont à la traîne.** À l'instar de l'émergence des rôles de « directeur des données » il y a dix ans, nous prévoyons une augmentation du nombre de « directeurs de l'IA » à mesure que les organisations mettent en place ces structures formalisées. En définitive, la gouvernance et les garde-fous sont essentiels pour développer l'IA en toute sécurité.

Privilégier la gestion des accords dans le cadre des stratégies d'IA à l'échelle des grandes entreprises

La valeur de l'automatisation des workflows contractuels n'est plus théorique : elle est mesurable, concrète et toujours plus importante pour se démarquer. Les organisations qui n'accordent pas la priorité à la gestion des accords dans le cadre de leur stratégie d'IA globale risquent de passer à côté d'un ROI considérable et de laisser ainsi une partie de la valeur potentielle inexploitée.

Le fait de considérer l'IA dans la gestion des accords comme un élément essentiel de la stratégie, plutôt que comme un outil de réduction des coûts, ouvre la voie à une valeur transformationnelle au-delà de l'efficacité interne. Il ne s'agit pas seulement de numériser les processus d'un autre temps, mais de réduire l'exposition aux risques, d'extraire plus de valeur des futurs accords et de créer un avantage concurrentiel.



France

Maturité de l'IA



77%

des personnes interrogées en France ont déclaré au moins un certain niveau de maturité de l'IA dans leurs workflows de gestion des accords (c'est-à-dire assisté par l'IA, basée sur l'IA et agentique)

Valeur créée



45%

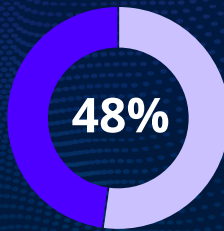
de ROI* moyen sur les 12 derniers mois grâce aux workflows automatisés et/ou aux outils d'IA

* Défini comme les gains d'efficacité, l'atténuation des risques, la réduction des coûts et l'augmentation des revenus

Résultats concrets

35 heures

soit une réduction de 43% de la durée de cycle de bout en bout depuis la mise en œuvre de workflows automatisés et/ou d'outils d'IA



des personnes interrogées en France ont indiqué que la précision s'était améliorée depuis la mise en œuvre de workflows automatisés et/ou d'outils d'IA dans le processus de gestion des accords



52%

ont déclaré que la cohérence des clauses s'était le plus améliorée



27%

ont déclaré que la conformité réglementaire s'était le plus améliorée



21%

ont déclaré que la réduction des erreurs administratives s'était le plus améliorée

Risques atténués

Pour ceux qui mesurent le risque et la fréquence des litiges pour les workflows contractuels automatisés et/ou les outils d'IA



Près de 6 sur 10

rapportent une amélioration du taux d'adoption par les utilisateurs



Près de 5 sur 10

rapportent une amélioration du taux de conformité

Perspectives de capture de la valeur

Part des personnes interrogées en France qui s'attendent à réaliser l'intégralité du ROI des workflows automatisés et/ou des outils d'IA

50%

au cours des 2 prochaines années

100%

au cours des 4 prochaines années

1. « Enquête Deloitte et Docusign 2026 : plus de 1 100 personnes interrogées dans le monde, dont plus de 100 en France »

Remarques

1. Les activités B2B comprennent les services aux entreprises et aux professionnels, les services publics, ainsi que les technologies et les logiciels. Les activités B2C incluent la fabrication et le commerce de détail, la santé et les sciences de la vie, les télécommunications et les médias, l'immobilier et la construction, l'éducation et les organisations à but non lucratif, les services financiers et les assurances, et le gouvernement.
2. Toutes les statistiques incluses dans ce rapport sont basées sur des tailles d'échantillon supérieures à 30.
3. Les montants des revenus ont été recueillis auprès des personnes interrogées dans leur devise locale. En fonction des fluctuations de devises, les chiffres de revenus annuels doivent être considérés dans une fourchette de plus ou moins 10%.
4. [Deloitte State of AI in the Enterprise](#) (Deloitte : État de l'IA dans les entreprises)
5. Vous trouverez les définitions des différents niveaux de maturité IA dans la section [Étendue de l'étude](#).
6. Les personnes interrogées ont été invitées à sélectionner les 3 principales capacités « pour lesquelles les workflows automatisés et/ou les outils d'IA ont créé le plus de valeur » pour leur département
7. [Deloitte Docusign 2025 Market Study](#) (Étude de marché Deloitte Docusign 2025)
8. Les personnes interrogées ont été invitées à sélectionner les 3 principales capacités « pour lesquelles les workflows automatisés et/ou les outils d'IA ont créé le plus de valeur » pour leur département
9. Les personnes interrogées ont été invitées à sélectionner les 3 principales capacités « pour lesquelles les workflows automatisés et/ou les outils d'IA ont créé le plus de valeur » pour leur département
10. [Deloitte Docusign 2025 Market Study](#) (Étude de marché Deloitte Docusign 2025)
11. La définition d'une capacité Intelligence et insights « avancée » a légèrement évolué entre 2025 et 2026, puisque celle de 2026 incluait explicitement l'utilisation de l'IA ; toutefois, cette statistique reste utile pour comprendre les résultats de 2025 sur la base des définitions de maturité de 2025.
12. Alors que le rapport de 2025 indiquait que 41% des personnes interrogées déclaraient utiliser des « analyses avancées » dans le cadre de la capacité Intelligence et insights, l'enquête de cette année portait spécifiquement sur l'intégration de l'IA pour obtenir ces insights. Ainsi, la question de la maturité a été ajustée et ne peut pas être comparée d'une année à l'autre
13. [Deloitte Docusign 2025 Market Study](#) (Étude de marché Deloitte Docusign 2025)
14. Selon notre enquête de 2026, une organisation de vente typique traite en moyenne ~300 accords de reconduction par an avec une valeur moyenne de transaction de ~670 000. L'augmentation non arrondie se situe à 2,4 %, ce qui correspond à 4,8 millions de dollars.
15. [Deloitte State of AI in the Enterprise](#) (Deloitte : État de l'IA dans les entreprises)
16. [Deloitte State of AI in the Enterprise](#) (Deloitte : État de l'IA dans les entreprises)

Auteurs et remerciements

Ce rapport présente une partie des réponses recueillies dans notre étude. Si vous souhaitez approfondir le sujet, veuillez contacter les auteurs et les contributeurs.



Rohan Gupta

Principal
Strategy
+1 646 455 9632
rohagupta@deloitte.com



Jenny Spiel

Senior Manager
Strategy
+1 312 219 1241
jespiel@deloitte.com



Jonathan Jones

Managing Director
Legal Business Services & CLM
+1 973 602 6787
jonathjones@deloitte.com

Recherche, analyse et insights

Les auteurs tiennent à remercier Mark Ross, Ian Romano, Kelli Brookshire Delaune, Emily Malech, Prathyusha Ponnam, Udit Srivastava de Deloitte Consulting LLP pour leur travail de recherche et d'analyse, ainsi qu'Allan Thygesen, Robert Chatwani et Paula Hansen de Docusign pour leurs contributions à cet article.

Conception créative

Les auteurs souhaitent remercier Will Rochfort et Jonathan Harrington de Deloitte Digital.

The Deloitte logo, consisting of the word "Deloitte" in a bold, white, sans-serif font, followed by a small white dot.The DocuSign logo, featuring a white square icon with a stylized 'D' shape inside, followed by the word "docuSign" in a white, sans-serif font.

Cette publication contient uniquement des informations générales et Deloitte ne fournit pas, par ce biais, des conseils ou services professionnels, commerciaux, financiers, d'investissement, juridiques, fiscaux ou autres. Cette publication ne remplace pas de tels conseils ou services professionnels et ne doit pas non plus servir de base à une quelconque décision ou action susceptible d'affecter votre entreprise. Avant de prendre une décision ou d'entreprendre une action susceptible d'affecter votre entreprise, vous devez consulter un conseiller professionnel qualifié.

Deloitte ne saurait être tenue responsable de toute perte subie par une personne qui se serait fiée à cette publication.

À propos de Deloitte

Deloitte fait référence à un ou plusieurs cabinets Deloitte Touche Tohmatsu Limited, une société privée britannique à responsabilité limitée (« DTTL »), à son réseau de cabinets membres et à leurs entités apparentées. DTTL et chacun de ses cabinets membres sont des entités juridiquement distinctes et indépendantes. DTTL (également appelé « Deloitte Global ») ne fournit pas de services aux clients. Aux États-Unis, Deloitte fait référence à un ou plusieurs des cabinets membres américains de DTTL, à leurs entités apparentées qui utilisent le nom « Deloitte » aux États-Unis et à leurs sociétés affiliées respectives. Certains services peuvent ne pas être disponibles en matière d'attestation des clients, conformément aux règles et réglementations de l'expertise comptable. Veuillez consulter www.deloitte.com/about pour en savoir plus sur notre réseau mondial de cabinets membres.

Copyright © 2026 Deloitte Development LLC. Tous droits réservés.