

Résumé

Lorsqu'un détaillant en ligne international est entré sur le marché canadien, il lui a fallu trouver un moyen efficace de se tenir au courant des changements fréquents apportés aux lois et aux règlements en vigueur au Canada, y compris dans chacune des provinces et dans chacun des territoires.

À l'aide de la plateforme HighQ, nous avons mis au point un portail en ligne sur mesure pour les besoins du client qui lui permet d'accéder à des commentaires avisés rédigés par des avocats de premier plan portant sur les derniers développements d'ordre législatif et réglementaire. Notre solution est venue remplacer un processus manuel laborieux reposant principalement sur des fichiers textes.

Défi

Grâce à Internet, les entreprises peuvent maintenant élargir leurs activités un peu partout dans le monde. De ce fait, les détaillants en ligne cherchent des moyens efficaces de rester à l'affût des développements d'ordre législatif et réglementaire qui se produisent là où ils exercent des activités afin de s'assurer de demeurer conformes et de saisir les occasions que suscite la législation locale.

Après être entré sur le marché canadien, un détaillant en ligne international ayant son siège social en Europe a exprimé le besoin de recevoir régulièrement des mises à jour législatives afin d'être au courant des changements apportés aux lois et aux règlements en vigueur au Canada, y compris dans chacune des provinces et dans chacun des territoires du pays, notamment en ce qui a trait à la protection de la vie privée, à la fiscalité, à la propriété intellectuelle et à la protection des consommateurs.

Or, la norme dans le secteur pour prendre connaissance des mises à jour législatives repose normalement sur un processus lourd et général, qui consiste à lire un long document dans lequel on ne fait que signaler les changements apportés aux lois et aux règlements, accompagnés d'un bref commentaire d'un spécialiste. Les clients ont donc souvent du mal à cerner les changements législatifs qui nécessitent une prise de mesure immédiate ou éventuelle sans avoir à éplucher des pages et des pages de contenu papier ou numérique.

INNOVATION AU TRAVAIL

Comment Blakes a changé la norme du suivi des changements législatifs grâce à un portail collaboratif sur mesure pour un détaillant en ligne international

Solution

En plus de mettre à profit la connaissance approfondie des activités du détaillant et la vaste expertise en matière de conformité réglementaire de Jacqueline Shinfield, associée chez Blakes, nos équipes juridiques et de recherche ont uni leurs forces à celles de notre groupe Innovation de la pratique afin de créer un portail sur mesure qui répertorierait les mises à jour législatives pertinentes. Pour ce faire, ils ont utilisé la plateforme infonuagique HighQ, laquelle s'adaptait parfaitement aux activités du client.

Chaque trimestre, les membres de l'équipe de la recherche juridique de Blakes classaient tous les changements récents qui avaient été apportés aux lois et aux règlements ou qui étaient en attente, puis fournissaient une description détaillée de chaque changement ainsi que des liens électroniques vers les sources originales afin de s'y reporter facilement.

« Nous veillons toujours à tenir nos clients bien au fait des changements législatifs qui les concernent, mais cet outil technologique nous permet de le faire d'une manière beaucoup plus efficace, conviviale et facile à comprendre. Ce client est une entreprise mondiale et il a été très impressionné par la solution que nous avons mise au point pour lui, comparativement à ce qui se fait ailleurs dans le monde dans ce domaine. »

— Jacqueline Shinfield, associée

Du côté du client, les professionnels de la conformité du détaillant pouvaient effectuer des recherches dans le portail, en appliquant notamment des filtres (date, territoire ou domaine du droit, par exemple), ce qui permettait aux différents intervenants de prendre facilement connaissance des mises à jour législatives qui les concernaient.

Les fonctions de messagerie et de commentaires permettaient à l'équipe du client de communiquer entre eux ou avec les professionnels de Blakes au sujet de changements législatifs qui requéraient une attention immédiate. Les utilisateurs du portail pouvaient également activer la fonction de notification afin d'être avisés des mises à jour qui touchaient les domaines du droit qui les intéressaient. Users were also able to set up notifications to alert them to updates in areas of particular interest to them.

Résultats

En moyenne chaque trimestre, les avocats de Blakes ajoutent au portail plus de 65 mises à jour législatives ou réglementaires qui se sont produites dans les 14 différents ressorts fédéral, provinciaux ou territoriaux du Canada.

Notre outil donne au détaillant en ligne un accès privilégié à des commentaires avisés de professionnels chevronnés, membres d'une équipe de premier plan formée de 650 avocats répartis dans 5 bureaux d'un océan à l'autre, et crée de la valeur en diminuant le besoin pour le client de communiquer quotidiennement avec un associé principal du cabinet.

Enfin, le tableau de bord de notre portail est convivial et a été adapté aux besoins du client afin d'assurer une expérience sans accroc et très efficace, en ne ciblant que les mises à jour législatives et réglementaires pertinentes.

Personnes-ressources :

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



Jacqueline Shinfield
Associée, Toronto
+1-416-863-3290
jacqueline.shinfield@blakes.com



Robin Porter
Chef, Innovation de la pratique et gestion des changements
+1-416-863-2263
robin.porter@blakes.com