Table des matières

AVANT-PROPOS.....	V
PRINCIPALES ABRÉVIATIONS.....	VII
SOMMAIRE.....	IX
INTRODUCTION.....	1
1. LE <i>CONTRACT MANAGEMENT</i> : DÉFINITIONS ET NOTIONS CLÉS.....	5
1.1. Le <i>Project management</i>	5
1.2. Le <i>contract management</i>	6
1.3. Le cycle de vie du contrat.....	8
2. LES ENJEUX DU <i>CONTRACT MANAGEMENT</i>	11
2.1. Le <i>contract management</i> pour atteindre la performance contractuelle..	11
2.2. Le <i>contract management</i> pour vaincre la spirale de l'échec.....	12
2.3. Les indicateurs de performance du <i>contract management</i>	17
2.4. La transformation numérique du <i>contract management</i>	18
2.4.1. La transformation numérique du contract management, une réalité en marche.....	19
2.4.2. Prospective.....	20
3. LE <i>CONTRACT MANAGEMENT</i> : UNE MISSION D'INTERFACE.....	21
3.1. Les relations en interne.....	21
3.1.1. Les relations avec la direction métier.....	21
3.1.2. Les relations avec la direction juridique.....	22
3.1.3. Les relations avec la direction des systèmes d'information.....	23
3.1.4. Les relations avec le directeur qualité.....	25
3.1.5. Les relations avec le contrôleur de gestion.....	25
3.2. Les relations avec le prestataire.....	26
3.3. Les relations avec le client.....	27
3.4. Le <i>contract manager</i> , conseil extérieur.....	27

4.	LA MÉTHODOLOGIE DU <i>CONTRACT MANAGEMENT</i>	29
4.1.	Les dix commandements du <i>contract manager</i>	29
4.2.	Le <i>contract management</i> en action	30
5.	LES OUTILS DU <i>CONTRACT MANAGER</i>	33
5.1.	Les outils utiles tout au long du cycle de vie du contrat	33
5.1.1.	Le glossaire (C1 à C5).....	33
5.1.2.	Le dossier d'implémentation contractuelle.....	34
5.1.3.	La lettre de purge des nullités	38
5.1.4.	La charte de gouvernance	39
5.1.5.	Le dossier des risques.....	40
5.2.	Les outils utiles en exécution ou prolongation du contrat (C4 et C5)...	42
5.2.1.	Le dossier des problèmes	42
5.2.2.	Le dossier de claims	43
5.2.3.	Le dossier des leviers de négociation.....	45
5.2.4.	Le dossier des stratégies	47
5.3.	Les outils utiles en clôture de contrat (C5).....	48
5.3.1.	La check-list de fin de contrat	48
5.3.2.	Le dossier de retour d'expérience	49
6.	CYCLE DE VIE DU CONTRAT ET ACTION DU <i>CONTRACT MANAGER</i>	51
6.1.	La création de contrat (C1)	51
6.1.1.	Mieux connaître l'autre partie	52
6.1.2.	Benchmarker une clause (C2)	53
6.1.3.	Juger l'intensité de l'obligation d'information pré-contractuelle (C2).....	55
6.2.	La conclusion et la signature du contrat (C3).....	56
6.3.	L'implémentation du contrat (C4).....	57
6.3.1.	Savoir manager un contrat.....	58
6.3.2.	Analyse et cartographie des risques et actions préventives (C4).....	60
6.3.3.	Analyse des problèmes en cours de projet et actions correctrices (C4).....	64
6.3.4.	« Claims » et procédures d'escalades à mettre en œuvre (C4).....	65
6.3.5.	Conciliation et pré-contentieux (C4).....	70
6.4.	La fin ou le renouvellement du contrat (C5).....	74
	CONCLUSION.....	77

LISTE DES ANNEXES	79
ANNEXE 1. : FICHE DE RECENSEMENT DES CONTRATS	81
ANNEXE 2. : MODÈLE DE LETTRE DE CLAIM	85
ANNEXE 3. : MODÈLE DE LETTRE DE MISE EN DEMEURE	89
ANNEXE 4. : BIBLIOGRAPHIE	91
ANNEXE 5. : LEXIQUE	93
ANNEXE 6. : LISTE DES FIGURES ET SCHÉMAS	97
ANNEXE 7. : INDEX	99
TABLE DES MATIÈRES	103