

# SOMMAIRE

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| Remerciements.....                 | 9  |
| Préface .....                      | 11 |
| Préface à la première édition..... | 15 |
| Avant-propos.....                  | 21 |

## CHAPITRE 1

|  |    |
|--|----|
| Concepts de base.....  | 23 |
| 1. Contract management ou project management ? .....                           | 25 |
| 2. De la qualité au retour sur investissement.....                             | 28 |
| 3. Le besoin d'un contrat écrit .....  | 32 |
| 4. Le contract management .....  | 39 |
| 5. Le contract management dans le process de project<br>management .....       | 41 |
| 6. Les acteurs du contract management.....                                     | 48 |
| 7. Les limites du contrat .....  | 51 |
| 8. La particularité des grands projets export .....                            | 53 |
| 9. Une particularité française : la loi de maîtrise d'ouvrage<br>publique..... | 53 |
| 10. Les contrats standardisés .....  | 55 |
| 11. Les quatre piliers du contract management .....                            | 56 |

## **CHAPITRE 2**

### **Le premier pilier : la gestion du contrat ..... 59**

1. Le processus de gestion du contrat ..... 61
2. Le contrat, tout le contrat et rien que le contrat ..... 64
3. Connaître son contrat..... 66
4. La revue de contrat..... 68
5. La lecture croisée avec l'équipe ..... 69
6. Traiter les écarts au contrat ..... 71
7. La traçabilité des communications ..... 74
8. Le transfert de projet..... 75

## **CHAPITRE 3**

### **Le deuxième pilier : la gestion du résultat ..... 77**

1. La gestion des délais ..... 81
2. La gestion du périmètre..... 90
3. La gestion de la performance ..... 101
4. Les obligations client..... 102

## **CHAPITRE 4**

### **Le troisième pilier : la gestion de la relation client ..... 107**

1. La leçon de Richard Branson ..... 109
2. De l'importance de la connaissance client..... 110
3. La matrice de communication ..... 112
4. L'importance de la communication dans les projets ..... 118
5. Les règles d'une bonne réunion..... 120
6. La gestion des courriels dans les projets ..... 122
7. Les niveaux de communication dans un projet..... 123

**CHAPITRE 5****Le quatrième pilier : la gestion des réclamations ..... 127**

1. Le contract management et l'analyse de risques et opportunités..... 129
2. Réclamation, contentieux, litige ou contestation ? .....131
3. Les catégories de réclamations..... 132
4. La réclamation, un sujet financier et d'anticipation ..... 135
5. Détecter une réclamation.....137
6. Le processus de réponse à une réclamation ..... 139
7. Le processus d'émission d'une réclamation..... 141
8. Structure d'une réclamation ..... 143
9. Les méthodes d'identification des points portant à réclamation..... 146
10. L'évaluation des impacts en délai et en argent..... 148
11. L'arbre de décision ..... 150
12. Bonnes pratiques relatives aux réclamations ..... 153
13. La négociation..... 155
14. Les possibilités de résolutions de désaccord ..... 157

**CHAPITRE 6****L'organisation de la fonction contract management dans l'entreprise ..... 161**

1. L'organisation de l'entreprise ..... 164
2. Le poids des projets et du juridique ..... 164
3. Comparaison des modes de rattachement du contract manager..... 165
4. Le pilotage de la fonction contract management ..... 168
5. La fiche de poste du contract manager ..... 171
6. Se former au contract management.....176
7. Conduire le changement ..... 178

## **CHAPITRE 7**

|  |            |
|--|------------|
| <b>Prospective.....</b>  | <b>181</b> |
| 1. Les contrats agiles .....   | 183        |
| 2. Blockchain et smart contracts .....                                     | 184        |
| 3. L'intelligence artificielle au secours du contract<br>management ?..... | 188        |
| 4. La transition énergétique .....   | 189        |
| <b>Messages clés et conclusion .....</b>                                   | <b>193</b> |
| <b>Liens utiles .....</b>  | <b>197</b> |
| <b>Table des figures et des tableaux .....</b>                             | <b>199</b> |