

FORMATIONS CONTRACT & CLAIM MANAGEMENT



Les formations sont évaluées en contrôle continu à l'appréciation du formateur. Une évaluation des compétences pourra s'effectuer en amont, en cours et/ou en aval des formations, afin de s'assurer de l'atteinte et de l'assimilation des objectifs des dites formations.

Cette évaluation, dont les modalités seront explicitées à la 1ère session de formation, pourra prendre la forme de quizz, d'étude de cas, de présentations, de mises en situation professionnelle.

01

L'externalisation accrue, la multiplication et la diversité des parties prenantes rendent la sécurisation des investissements de projets impérative pour maîtriser ses risques et atteindre les objectifs de performance. Le contrat est la règle régissant les relations entre les acteurs du projet ; le Contract Manager en est le garant.

CYCLE DU CONTRAT

Appel > Contractualisation > Transfert & > Exécution > Gestion des
d'offre Lancement et suivi réclamations

Sensibilisation aux enjeux et apports de la fonction Contract Management (1 jour)

Maîtriser la posture et les interfaces du Contract Manager (2 jours)

L'analyse Contractuelle (3 jours)

Optimiser le pilotage de la gestion contractuelle (3 jours)

Claim
Management
(2 jours)

Bonnes pratiques du pilotage des ingénieries externes (2 jours)

Maîtriser la posture pour gérer une ingénierie externe (2 jours)



E-learning - SENSIBILISATION AU CONTRACT MANAGEMENT

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Avoir de bonnes notions sur le Contract Management : l'intérêt de ce métier, ses activités et son impact sur l'organisation des projets.

Mettre en pratique les activités de Contract management sur les Projets :

- Avant signature du Contrat (Analyse Contractuelle, Risques & Opportunités Contractuels...)
- En cours d'exécution du Contrat (Gestion Contractuelle, relation Contractuelle)
- En cas de litiges / Réclamations



DURÉE

4 heures



PUBLIC - PREREQUIS

Tout public – Aucun prérequis



LES + DE LA FORMATION

Autonomie et interactivité



ÉVALUATION

Exercices d'application
Quizz d'évaluation



TARIFS

Nous consulter



SESSIONS

Sur demande

Pour l'adaptation des formations aux personnes en situation de handicap, voir la section "FORMATIONS SUR-MESURE".

PROGRAMME

Module 1 : Des contrats au Contract Management

1. Définition et implication juridiques
2. Un jeu introduisant le besoin de faire du Contract Management
3. Le rôle du Contract Management dans la relation entre Client et Fournisseur, et les activités que cela implique de bien réaliser.

Module 2 : Le contract management, quèsaco ?

1. La notion d'écarts contractuels, et les différences d'approche selon que l'on est Client ou Fournisseur
2. Zoom sur deux activités « clés » du contract management : l'analyse contractuelle et les réclamations.

Module 3 : L'organisation du Contract Management dans les projets

Pourquoi et comment interfacer les activités du projet avec celles du Contract Management, notamment en ce qui concerne le **Planning**, et le **Management des Risques**.



SENSIBILISATION AUX ENJEUX ET APPORTS DE LA FONCTION CM

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Comprendre les enjeux de la gestion contractuelle

Connaitre l'évolution des méthodes de contract management sur le marché

Savoir positionner le CM dans son organisation



DURÉE

1 jour - Adaptable présentiel / distanciel



PUBLIC

Services de Direction et Direction projet, Equipe projet, Supports projet



PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis en CM - Bases de management de projet appréciées



ÉVALUATION

*Outils fournis aux participants
Jeux de rôles*



TARIFS

Nous consulter



SESSIONS

Nous consulter

Cette formation peut être préparée sur-mesure et au-delà des objectifs de base, afin de mener une réflexion sur l'optimisation de la gestion contractuelle et le meilleur positionnement du CM au sein de l'organisation.

Pour l'adaptation des formations aux personnes en situation de handicap, voir la section "FORMATIONS SUR-MESURE".

PROGRAMME

ENJEUX DE LA GESTION CONTRACTUELLE

- L'importance des contrats et leur connaissance dans l'organisation
- Cartographie et enjeux des intervenants du projet (MOA, MOE, AMOA/AMOE, cotraitants, sous-traitants)
- Pertinence de l'organisation de gestion des contrats
- Impacts des événements contractuels sur les objectifs d'entreprise / projet

EVOLUTION DU CM

- Sécuriser et optimiser la gestion contractuelle au cœur de la démarche d'entreprises
- Positionnement du Contract Management adapté à l'organisation (cellules, départements, organisation matricielle, recours aux externes)
- Emergence des communautés de CM au sein des organisations

PLUS-VALUES DE LA FONCTION

- Management des obligations et exigences réciproques (coût, qualité, délais)
- Management des échanges
- Mémoire du contrat au service de la marge
- Management des risques contractuels
- Management des modifications et perturbations



L'ANALYSE CONTRACTUELLE & FLOWDOWN

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Connaitre les techniques et les outils d'appropriation d'un contrat

Savoir présenter et vulgariser le contenu du contrat

Déduire de l'analyse contractuelle l'organisation à mettre en place

Savoir identifier les manquements, leviers et risques des clauses négociées du contrat

Appliquer les output de l'analyse contractuelle tout au long du cycle de vie du contrat

Savoir élaborer une analyse contractuelle ponctuelle, formuler et mettre en œuvre les recommandations



DURÉE

2 jours - Adaptable présentiel / distanciel



PUBLIC

Contract Managers, acheteurs, Fonctions Projet



LES + DE LA FORMATION

Outils fournis aux participants



ÉVALUATION

Jeux de rôles et mises en situation



TARIFS

Nous consulter



SESSIONS

Nous consulter

Pour l'adaptation des formations aux personnes en situation de handicap, voir la section "FORMATIONS SUR-MESURE".

PROGRAMME

ANALYSE CONTRACTUELLE : IMPORTANCE ET OUTILS

- Importance de l'appropriation et de l'analyse contractuelle pour la réussite du projet
- Préséance des pièces contractuelles
- Identifier le cycle de vie du contrat avec ses grandes phases
- Comprendre l'esprit du contrat et ses clauses essentielles
- Savoir identifier les clauses incomplètes, floues, erronées et définir un plan de mitigation
- Identifier les instances de pilotage (participants, objectifs, scope)
- Cartographier les interfaces
- L'intérêt d'un registre des obligations et du plan d'actions associé

SENSIBILISATION DES ACTEURS PAR UNE COMMUNICATION ADAPTÉE

- Outils d'appropriation et de communication : contract summary, wall-chart pour les acteurs concernés
- Préparation d'une réunion de transfert et de la réunion d'enclenchement
- Retracer et synthétiser les processus et mécanismes prévus au contrat. Mettre en place un workflow si nécessaire

UTILISATION AU QUOTIDIEN : DISCUSSION VERS LES SOUS-TRAITANTS, EN INTERNE ET VERS LES PARTIES PRENANTES

- Maitriser la sous-traitance (fournisseurs, contractants) à travers le processus du back to back ou flow down
- Différence entre l'analyse et l'interprétation contractuelle – comment négocier sa vision
- Savoir anticiper les analyses contractuelles en fonction du cycle de vie du projet
- Réussir et bien formaliser ses analyses contractuelles



MAITRISER LA POSTURE ET LES INTERFACES DU CONTRACT MANAGER

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

*Posture d'un Contract Manager en interne :
factualiser, influencer, fédérer*

*Posture d'un Contract Manager en face des
contractants : Savoir sécuriser en partant
d'une approche gagnant-gagnant*

*Mise en place d'un relationnel productif
avec une approche gagnant/gagnant*



DURÉE

*2 jours - Adaptable présentiel
/ distanciel*



PUBLIC

*Contract Managers juniors,
acheteurs Projet, Fonctions
Supports Projet*



PRÉ-REQUIS

*Bases de management
de projet et contract
management nécessaires*



LES + DE LA FORMATION

*Cas pratique en fil rouge
Outils fournis aux participants*



ÉVALUATION

*Exercices pratiques, Jeux de
rôles et mises en situation*



TARIFS

Nous consulter



SESSIONS

Nous consulter

PROGRAMME

RÔLE DU CONTRACT MANAGER

- Typologie et enjeux de différentes relations contractuelles et impact sur les relations interpersonnelles
- Identifier les écarts de perception du rôle de CM et mettre en place des séances d'articulation avec ses interfaces
- Préparer la prise de poste
- Se positionner dans l'équipe

CONTRACT MANAGER EN INTERNE

- Réussir le jeu d'interfacer en interne
- Sensibiliser / Fédérer l'équipe projet autour du contrat et les outils de son pilotage
- Mettre en place les interfaces clés
- Contribuer à la conduite du changement et renforcer la gestion contractuelle

CONTRACT MANAGER EN FACE DES CONTRACTANTS

- Comprendre les intérêts communs et divergences de chacune des parties prenantes avec ses contractants
- Mettre en place et piloter les instances contractuelles pour un relationnel fluide
- Savoir investiguer et tracer
- Objectiver ses négociations
- Anticiper les conflits et les désaccords

*Pour l'adaptation des formations aux personnes
en situation de handicap, voir la section
"FORMATIONS SUR-MESURE".*



CLAIM MANAGEMENT

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Anticiper et préparer des claims/contre-claims

Définir et mettre en œuvre une stratégie de claims/contre-claims

Mobiliser les acteurs du projet pour construire et analyser les claims/contre-claims

Bâtir un argumentaire défensif et émettre une claim/contre-claim

Mener une négociation gagnante avec l'autre Partie du contrat



DURÉE

2 jours - Adaptable présentiel / distanciel



PUBLIC

Contract Managers, acheteurs, Fonctions Supports Projet



PRÉ-REQUIS

Bases de Contract Management nécessaires



LES + DE LA FORMATION

*Cas pratique en fil rouge
Outils fournis aux participants*



ÉVALUATION

Exercices pratiques, Jeux de rôles



TARIFS & SESSIONS

Nous consulter

PROGRAMME

STRATÉGIES DE CLAIMS/CONTRE-CLAIMS

- Principales sources de litiges
- Enjeux des précontentieux et leur analyse
- Dispositifs d'élaboration et de prévention
- Analyse de fond et collecte des informations
- Tactique de retardement
- Négociation globale
- Traitement des demandes complexes
- Cartographie des acteurs impliqués et matrice de responsabilité

PRÉPARER ET ÉMETTRE UNE CLAIM/CONTRE-CLAIM

- Détermination de l'objectif cible
- Notions de seuils de rupture (internes / externes)
- Montage du dossier (preuves et impacts)

ÉVALUATION FINANCIÈRE ET STRATÉGIQUE DE CLAIMS/CONTRE-CLAIMS

- Identification des moins-values, plus-values et potentiels refacturables
- Impacts directs
- Impacts indirects
- Analyse stratégique
- Évaluer et justifier le préjudice

NÉGOCIER UNE CLAIM/CONTRE-CLAIM

- Evolution du rapport de force dans les relations contractuelles et les enjeux de la gouvernance
- Stratégies de regroupement
- Stratégies de négociation
- Techniques de négociation appliquées au Claim Management.

Pour l'adaptation des formations aux personnes en situation de handicap, voir la section "FORMATIONS SUR-MESURE"



SENSIBILISER AUX BONNES PRATIQUES DES INGÉNIERIES ET MOE EXTERNES

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Acquérir les bons réflexes pour sécuriser la relation contractuelle
- Connaître et maîtriser les engagements et obligations réciproques
- Mettre en place des outils de suivi et pilotage adaptés à la prestation
- Instaurer des modalités de communication et d'échange efficaces
- Anticiper les événements et modifications de programme
- Valider les prestations définies par l'ingénierie / MOEX externe



DURÉE

2j - Adaptable présentiel / distanciel



PUBLIC

Responsables de Suivi de contrats avec des ingénieries externes : chef de projet / directeur de projet (CDP/DP), directeur d'opération (DO), dirigeant de groupe étude, ingénieur d'étude, Coordinateur Etudes Projet (CEP)...



LES + DE LA FORMATION

Formation centrée sur les conditions de succès de l'externalisation (réfléchir en amont à la stratégie d'externalisation, être professionnel dans la rédaction du CDC et du contrat, avoir bien défini le contrôle de la production et le mettre en œuvre au cours de la prestation ...)



ÉVALUATION

Exercices et cas pratiques



TARIFS & SESSIONS

Nous consulter

PROGRAMME

STRATÉGIES D'EXTERNALISATION ET DE SOUS-TRAITANCE

- Notions clés : externalisation, sous-traitance, loi MOP, marchés travaux / prestations intellectuelles / service
- Typologies des risques d'externalisation et leurs leviers de réduction

PROCESS ACHAT ET SÉCURISATION DU MARCHÉ

- Pièces contractuelles de la consultation / du marché
- Bonnes pratiques de rédaction
- Enjeux contractuels par typologie de marché
- Déroulement d'appel d'offres et application d'un contrat-cadre

SUIVI DE L'AVANCEMENT ET PILOTAGE DES RISQUES

- Revue de contrats : objectifs
- Registre des obligations
- Acteurs, instances et outils clés
- Suivi de la qualité de la prestation / Plan d'assurance qualité
- Pilotage des risques (risques opérationnels, matrice de criticité, registre des risques ...)
- Plans de contrôle : méthode d'utilisation
- Documents de suivi de l'exécution
- Réunions d'avancement
- Application des pénalités contractuelles
- Pilotage d'avancement et des paiements

GESTION DES ÉCHANGES ET DES MODIFICATIONS

- Gestion et Traçabilité des échanges (Registre des échanges ...)
- Traitement des modifications

RÉCEPTION DES PRESTATIONS, ÉVALUATION ET REX

- Critères d'acceptabilité
- Modalités pratiques de réception

Pour l'adaptation des formations aux personnes en situation de handicap, voir la section "FORMATIONS SUR-MESURE".



ADOPTER UNE POSTURE EFFICACE POUR GÉRER LES INGÉNIERIES ET MOE EXTERNES

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Instaurer une relation constructive avec le partenaire au-delà de la culture contractuelle

Maîtriser les principes d'une relation efficiente avec ses prestataires (dans les murs/hors murs)

Adopter des modalités de communication adaptées aux différentes situations

Anticiper les risques de conflits

Utiliser les tactiques d'évitement et de résolution de conflits

Gérer l'après-conflit avec un traitement efficace des réclamations

PROGRAMME

LES PRINCIPES D'UNE RELATION GAGNANT-GAGNANT

- Principes et posture, compréhension des principaux risques et acceptation de la différence de comportement / d'intérêts

ETABLISSEMENT DU CADRE DÈS LA PHASE DE CONSULTATION

- Sécurisation du choix du prestataire
- Etapes de la consultation et principaux écueils
- Planning de la consultation et jalons clés
- Classement et notation des offres

LE DÉROULEMENT DE LA PRESTATION ET LES BASES DU RELATIONNEL

- Réunion de lancement
- Comité de suivi opérationnel et de pilotage
- Bonnes pratiques de préparation de réunion et de pilotage gagnant-gagnant
- Plan de contrôle

LA MAÎTRISE DE LA COMMUNICATION

- Risques dans les échanges
- Gestion de l'information et registre des échanges
- Instances de gouvernance

LES DÉSACCORDS : RISQUES ET TRAITEMENT

- Mesurer les causes et conséquences d'un événement dans le contexte du projet
- Prévention et maîtrise des risques de désaccords
- Leviers contractuels
- Gestion des avenants

LA GESTION EFFICACE DES CONFLITS

- Gestion des désaccords : Préparation et Posture
- Désamorcer une situation conflictuelle
- Mémoire en réclamation
- Valoriser un préjudice

LA GESTION DE L'APRÈS-CONFLIT ET REX



DURÉE

2 jours - Adaptable présentiel / distanciel



PUBLIC

PRS (Personnes Responsables de Suivi) de contrats avec des ingénieries externes : chef de projet / directeur de projet (CDP/DP), directeur d'opération (DO), dirigeant de groupe étude, agents d'étude, Coordinateur Etudes Projet (CEP), pilotes de contrats...

LES + DE LA FORMATION



Approche pragmatique : formation structurée autour d'exercices de mise en situation (jeux de rôles, étude de cas) permettant d'illustrer la posture à tenir afin de maîtriser la qualité, les coûts, le planning et de mettre en œuvre une relation «gagnant-gagnant» entre le client et le prestataire.



ÉVALUATION

Exercices et cas pratiques



TARIFS & SESSIONS

Nous consulter

Pour l'adaptation des formations aux personnes en situation de handicap, voir la section "FORMATIONS SUR-MESURE".



Parcours distanciel

CONTRACT & CLAIM MANAGEMENT

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Acquérir les notions de base sur le Contract Management et comment le mettre en pratique sur les Projets.

Claims / contre-claims : anticiper et préparer, définir et mettre en œuvre, mobiliser les acteurs du projet, argumentaire défensif et émission de la claim/contre-claim

PROGRAMME

E-LEARNING : Sensibilisation au Contract Management

- 3 modules en autonomie

CLASSE VIRTUELLE 1 : Bases du Claim Management

- Debrief, tour de table et réponse aux questions
- Notions de préjudice et fait générateur de responsabilité

CLASSE VIRTUELLE 2 : Travail dirigé

- Travail en groupe avec le formateur
- Lancement de l'étude de cas

CLASSE VIRTUELLE 3 : Notification, fondement, lien de causes à effet, preuves

OFFLINE : Travail entre apprenants

- Constitution du dossier à rendre

CLASSE VIRTUELLE 4 : partage, correction, clôture



DURÉE

E-learning : 4 heures

Classe virtuelle : 2 heures



PUBLIC

Tout public



LES + DE LA FORMATION

Diversité et interactivité des supports

Interaction et échanges avec un formateur expert

Exercices cas pratique en fil conducteur



ÉVALUATION

*Exercices sur le cas pratique
Dossier à rendre*



TARIFS

Nous consulter



SESSIONS

Nous consulter



Modalités du parcours modulables

Pour l'adaptation des formations aux personnes en situation de handicap, voir la section "FORMATIONS SUR-MESURE".

FORMATION SUR-MESURE



Pour répondre à vos contraintes organisationnelles, toutes nos formations sont déployables en inter-entreprise et intra-entreprise. Si les conditions matérielles et logistiques le permettent, elles peuvent aussi être réalisées à **distance**.

Les candidats en situation de handicap (selon l'article L.114 du code de l'action sociale et des familles) doivent exprimer lors de leur inscription, s'ils souhaitent bénéficier d'aménagements spécifiques de formations, tels que l'adaptation matérielle des formations et/ou le suivi dans un lieu adapté à leur handicap. L'organisme de formation s'engage à statuer et informer le candidat de sa décision sous 48 heures.

Horisis Conseil propose de développer conjointement, avec vos équipes, des programmes de formations personnalisés, intégrant votre culture et les spécificités de vos métiers.

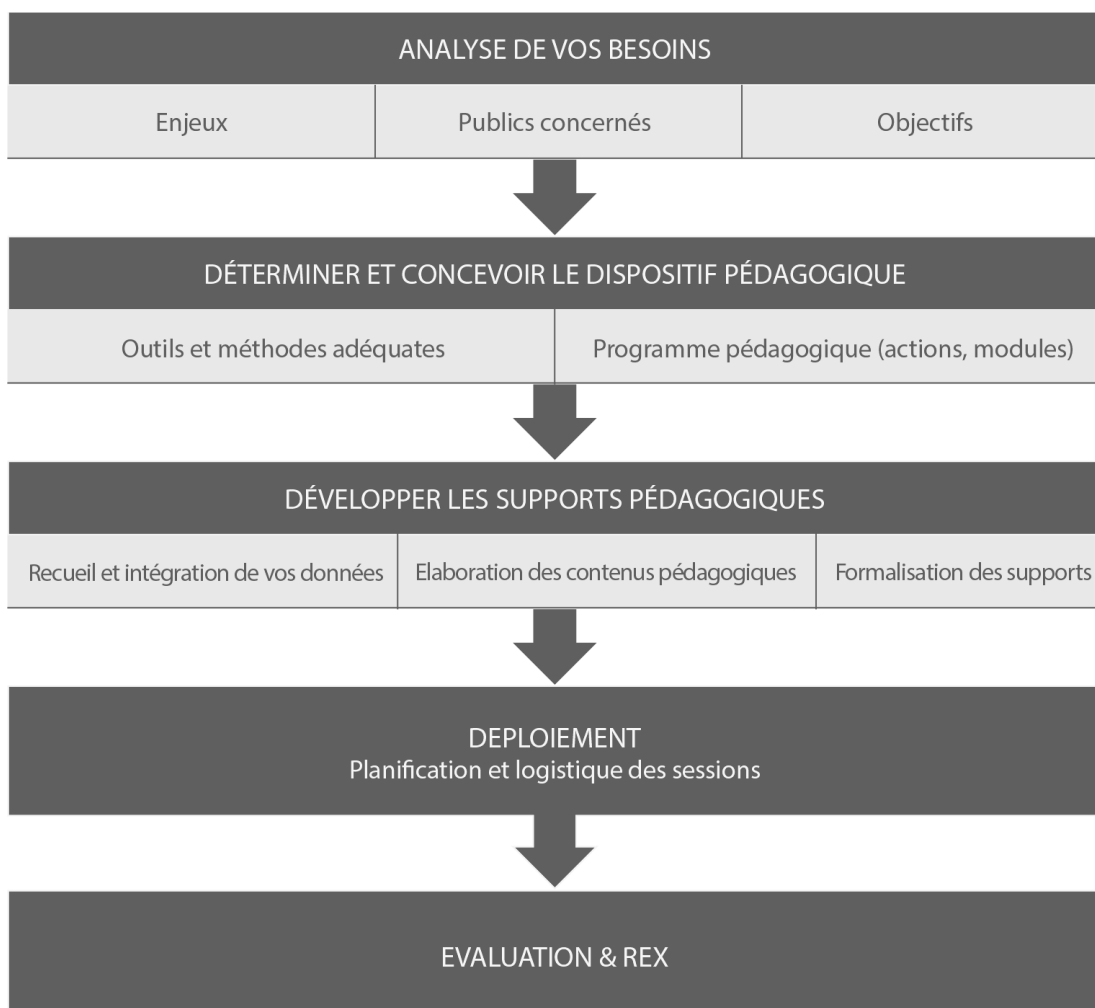
Un projet collaboratif permettant :

- De répondre parfaitement à vos enjeux de développement
- De proposer un dispositif pédagogique sur-mesure
- D'intégrer vos méthodes, vos outils et vos procédures spécifiques.
- De construire des cas pratiques adaptés à votre activité.

Notre méthodologie projet :

- Un chef de projet dédié
- Experts métiers adaptés à vos enjeux
- Reporting régulier de l'avancement du projet
- Validation client à chaque jalon clé

Les étapes du projet de déploiement de la formation sur-mesure :





7 ter cour des petites écuries
75010 PARIS

01 44 88 80 50

www.horisis.com
r.cherif@horisis.com