

Les 5 clés pour piloter un prestataire

DUNOD

Le pictogramme qui figure ci-contre mérite une explication. Son objet est d'alerter le lecteur sur la menace que représente pour l'avenir de l'écrit, particulièrement dans le domaine de l'édition technique et universitaire, le développement massif du photocopillage.

Le Code de la propriété intellectuelle du 1^{er} juillet 1992 interdit en effet expressément la photocopie à usage collectif sans autorisation des ayants droit. Or, cette pratique s'est généralisée dans les établissements

d'enseignement supérieur, provoquant une baisse brutale des achats de livres et de revues, au point que la possibilité même pour

les auteurs de créer des œuvres nouvelles et de les faire éditer correctement est aujourd'hui menacée. Nous rappelons donc que toute reproduction, partielle ou totale, de la présente publication est interdite sans autorisation de l'auteur, de son éditeur ou du Centre français d'exploitation du

droit de copie (CFC, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris).



© Dunod, Paris, 2013

ISBN 978-2-10-059423-8

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2° et 3° a), d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite » (art. L. 122-4).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Avant-propos

Vous voilà missionné pour piloter un sous-traitant : bravo ! On pressent ou reconnaît en vous les qualités indispensables à la mission.

Un prestataire a été sélectionné, un contrat est signé et un forfait mis en place. Maintenant, à vous de jouer ! Mais comment ?

Si vous n'êtes ni juriste, ni acheteur, ni spécialiste et si vous vous demandez par quel bout piloter ce forfait, ce livre est fait pour vous ! Qu'il s'agisse d'une prestation informatique ou intellectuelle, de construction ou de maintenance, que vous ayez affaire à une industrie, à une société de services ou à un entrepreneur, peu importe ! La réussite de ce pilotage dépend de votre capacité à activer certains leviers.

Simple et facile d'accès, *Les 5 clés pour piloter un prestataire* est un vrai gage de montée en compétences. En un temps minimum, vous allez acquérir les réflexes de pilotage : la maîtrise du dispositif contractuel et le suivi des performances n'auront plus de secret pour vous ! Vous saurez comment démarrer la prestation et, surtout, comment entretenir un lien avec le prestataire, y compris en cas de crise.

Vous détiendrez les clés pour faire en sorte que le déroulement de la prestation soit une collaboration et non un bras de fer !

Les 5 clés pour piloter un prestataire propose :

- un quiz pour se mettre en appétit ;
- l'essentiel des connaissances à maîtriser ;
- des notions clairement et simplement expliquées ;
- des exemples précis ;
- un lexique français/anglais.

Pour aller plus loin, rendez-vous sur le site du livre



www.csp.fr/livrePP

Sommaire

6	Quiz
9	Clé 1 S'appuyer sur un dispositif contractuel
29	Clé 2 Soigner le démarrage de la prestation
45	Clé 3 Piloter la prestation : suivre la performance
65	Clé 4 Piloter le sous-traitant : garder le lien
81	Clé 5 Gérer la crise
94	Lexique français/anglais

Quiz

Une ou plusieurs réponses sont possibles.

-
- 1.** Un dispositif contractuel est
- a.** du domaine du juridique et de l'acheteur.
 - b.** du domaine du pilote de prestation.
 - c.** un sujet à ne pas aborder.
-
- 2.** Une pénalité est
- a.** un moyen de récupérer de l'argent quand tout va mal.
 - b.** une obligation juridique.
 - c.** un gage de crédibilité du pilote.
 - d.** une compensation pour un préjudice subi.
-
- 3.** Piloter une prestation, c'est
- a.** apprendre en marchant.
 - b.** beaucoup cadrer au départ puis apprendre en marchant.
 - c.** tout jouer à la signature du contrat.
-
- 4.** La bonne entente avec les sous-traitants est
- a.** la seule condition de réussite du forfait.
 - b.** facilitatrice mais pas un critère de réussite.
-
- 5.** Une bonne gouvernance
- a.** vaut mieux qu'un engagement contractuel fort.
 - b.** se limite à faire respecter les clauses du forfait.

6. Féliciter un sous-traitant, c'est
- a. prendre le risque qu'il en profite pour demander quelque chose, donc à éviter.
 - b. renforcer la motivation personnelle du sous-traitant.
 - c. montrer l'importance à vos yeux des bons résultats factuels.
-
7. Avec le sous-traitant, mieux vaut
- a. tout border juridiquement, quitte à être rigide.
 - b. laisser faire à sa façon, quitte à se montrer laxiste.
 - c. le gouverner, en se positionnant comme pilote.
-
8. Le sous-traitant a des contraintes (*turn-over*, pic de charge, délais de paiements...)
- a. mais ce n'est pas votre problème : vous avez un forfait.
 - b. que vous écoutez et cherchez à comprendre, mais sans trancher.
 - c. et si une action de votre part peut l'aider, vous la menez.
-
9. Quand on a un contrat au forfait avec un sous-traitant, on évite de
- a. valider les congés du sous-traitant.
 - b. solliciter une personne sous-traitante en particulier, pour une mission donnée.
 - c. demander à un membre de l'équipe sous-traitante de suivre une formation.
 - d. dire que le travail produit n'est pas conforme aux exigences.
-
10. On attend d'un pilote de prestation qu'il se montre
- a. leader et manager d'homme.
 - b. contractuel et juriste.
 - c. client et gestionnaire.
 - d. expert et technicien.
-

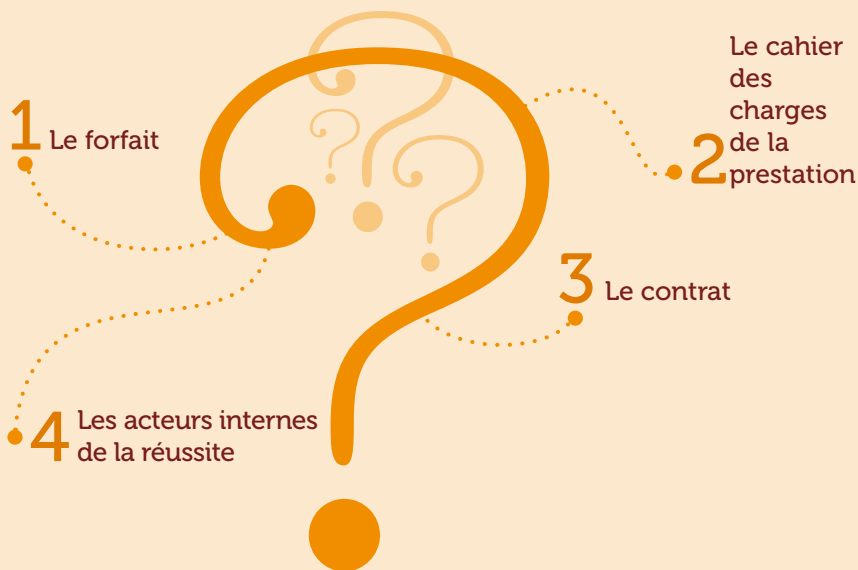
Réponses : 1 b ; 2 b, c et d ; 3 b ; 4 b ; 5 a ; 6 b et c ; 7 c ; 8 b ; 9 a, b et c, 10 c.



- Mais ... il n'y a pas de murs ? ...
- Ah non, madame. Vous m'avez spécifié :
"Une architecture bien aérée".

S'appuyer sur un dispositif contractuel

CLÉ 1



*« Nous connaissons mieux nos propres besoins que ceux des autres.
Satisfaire les siens relève de la bonne gestion. »*

Ambrose Gwinnett Bierce (1842-1914)

1. Le forfait

→ EN BREF

Le forfait est un mode de sous-traitance particulier : l'entreprise confie l'atteinte d'une performance à une société tierce (appelée ici sous-traitant ou prestataire) qui s'engage sur les résultats.

N.B. : Un autre mode de sous-traitance consiste à renforcer ponctuellement une équipe en engageant des ressources humaines. Il s'agit de l'assistance technique (AT) ou régie. Ce n'est pas notre propos.

Des engagements de résultats

La relation avec un prestataire au forfait est régie par un contrat. La rédaction de ce contrat est une étape fondatrice. Le contrat est une pièce juridique et un ensemble de dispositions prises par vous et le sous-traitant pour aboutir aux résultats fixés.

Le dispositif contractuel comprend un ou plusieurs cahiers des charges, contrats et avenants. Au fil de l'eau, y est annexé tout document produit et conjointement validé par les personnes habilitées.

Vous êtes deux parties intéressées par la réussite de la prestation. Attention donc à bien valider les termes des engagements réciproques contenus dans le dispositif contractuel ! Ils définissent les critères d'évaluation et d'appréciation de la prestation globale. Ils constituent aussi la référence par rapport à laquelle chaque partie – le pilote comme le prestataire – pourra déterminer si l'exécution de la prestation est conforme ou s'il est nécessaire de procéder à des ajustements.