

Conseil d'utilisation



Le présent guide a été conçu par l'AFCM dans le but de mieux expliquer le Contract Management et aider les responsables opérationnels (CMs ou autres) à mieux le déployer.

Après avoir étudié plus de 100 KPI possibles (proposés par ses membres, à travers des publications, ou des forums), la commission "Process & Outils" de l'AFCM en a retenu 60 et procédé à une classification de ces derniers selon les 4 critères suivants :

- La donnée est-elle mesurable et fiable ?
- Est-elle utile à la Communication ?
- Caractérise-t-elle une contribution majeure du CM ?
- Permet-elle de mesurer la Performance du CM en tant que telle ?



L'AFCM ne prétend pas recenser ici l'ensemble des indicateurs qui peuvent exister mais lister ceux qui paraissent les plus intéressants selon ces critères

Cette classification a permis d'aboutir à une liste de 40 KPIs répartis en 3 grandes catégories selon le niveau de pertinence (Haute, Moyenne, Basse).

Ce fascicule est complété d'une présentation détaillée et d'un outil accessibles sur le site de l'AFCM (espace adhérent), pour vous permettre de mieux appréhender les indicateurs et l'analyse.

Avertissement : le présent guide est fourni par l'AFCM dans l'objectif de promouvoir le Contract Management et aider à sa mise en œuvre. Il n'engage pas la responsabilité de l'AFCM. Toute modification et/ou diffusion de ce support doit faire l'objet d'un accord écrit de l'association, ou de son auteur.

➤ Cliquez selon les pointillés ➤

AFCM

ASSOCIATION FRANÇAISE du CONTRACT MANAGEMENT

Nos missions

Etablir et diffuser auprès des entreprises une **politique de communication sur la fonction de Contract Manager**

Elaborer et proposer des **formations spécialisées** dans les domaines propres au Contract Management

Constituer des commissions permettant **l'examen, la réflexion et le débat** sur des sujets d'intérêt Commun

Tisser et promouvoir un **réseau** parmi la communauté des Contract Managers

Organiser et proposer des **opportunités de développement de carrières** pour ses membres

Développer des **liens** - utiles pour l'Association et ses membres - avec des organismes partenaires tant en France qu'à l'étranger

Envie d'en savoir +
ou de nous rejoindre ?

www.afcm-asso.fr

➤ Cliquez selon les pointillés ➤



Les Guides de l'AFCM

#7

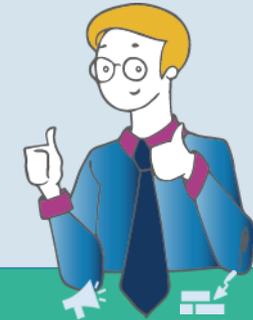
CONTRACT MANAGEMENT :

KEY PERFORMANCE INDICATORS

Mesurer, communiquer, décider, et s'améliorer

AFCM

Les KEY PERFORMANCE INDICATORS (KPIs) possibles du Contract Management



| PERTINENCE MOYENNE (intéressants mais présentant certains inconvénients) | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Tenue régulière de la revue des risques et opportunités contractuels | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Nombre de contrats majeurs ayant procédé à une revue de transfert (1j minimum) | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Nombre d'obligations contractuelles en défaut (dans le cadre de marchés disposant d'un suivi des exigences) | ✓ | ✓ | ✓ | |



| PERTINENCE HAUTE (recommandés par l'AFCM) | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Nombre de contrats majeurs disposant d'une analyse contractuelle et d'un Flow-Down | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Taux de clôture des risques contractuels | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Volume de correspondance contractuelle et taux de réponse | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Temps de réponse aux courriers contractuels | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Evolution des paiements vs avancement physique (vs courbe de cash) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Taux de réussite sur les claims (entrantes et/ou sortantes) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Evolution des coûts et marges du projet (y.c. avenants/pénalités/claims potentiels) | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Evolution de l'exposition et des provisions pour risques | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Indicateur de type Bridge sur les retards et la marge totale | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Montant des pénalités encourues évitées et/ou diminuées | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Montant des offres potentielles, soumises, approuvées, signées | ✓ | ✓ | ✓ | |
| Ecarts/dérives sous-traitants (délais et coûts) sous forme de radar ou Top X | ✓ | ✓ | ✓ | |

| PERTINENCE BASSE (déconseillés par l'AFCM) | | | | |
|--|--|--|--|--|
| Pourcentage de contrats renouvelés (dans le cadre de marché cadre ou à renouvellement par exemple) | | | | |
| Délai interne de préparation/soumission des réclamations | | | | |
| Nombre et montants des litiges potentiels, en cours, clos | | | | |
| Montants et échéances des garanties bancaires | | | | |
| Montant des pénalités appliquées aux sous-traitants (applicabl | | | | |
| Nombre de jalons contractuels à venir sur les n (90) prochains | | | | |
| Nombre de Contrats arrivant à échéance sur une période donnée | | | | |
| Durée moyenne d'accompagnement Contract Manager | | | | |

| PERTINENCE BASSE (déconseillés par l'AFCM) | | | | |
|---|--|--|---|---|
| Mise en place des registres | | | | |
| Mise en place de structures et d'outils de contract/data management | | | ✓ | ✓ |
| Appréciation des clients internes (questionnaire de satisfaction concernant la qualité du support CM) | | | ✓ | ✓ |
| Amélioration de la relation commerciale (questionnaire de satisfaction client) | | | ✓ | ✓ |
| Origine des surcoûts et/ou retards en montants | | | ✓ | |
| Périmètre d'intervention/action du Contract Manager | | | ✓ | |
| Taux de respect ou d'écart des Flow-Down, notes de cadrage | | | ✓ | |
| Montant des gains de négociation | | | | |



Note : tous ces KPIs peuvent aussi être utilisés de manière intéressante pour définir des objectifs utiles au Contract Management (en y associant des valeurs cibles et en mesurant la progression, l'atteinte ou le dépassement ces valeurs)

Tous les détails concernant les choix effectués par l'AFCM et la mise en œuvre des KPIs se trouvent dans le Guide et la Checklist dédiés