

Contract Management : gestion des différends contractuels

Techniques et outils des gestion des conflits

Code
2247

Durée
2 jours / 14 heures

Tarif Inter*
2 087 € HT

*Repas inclus (en présentiel)

PUBLIC

Juristes – Acheteurs – Project managers – Contract managers – Toute personne intervenant de manière opérationnelle dans la gestion de contrats (amont, aval, achat, vente), de manière occasionnelle ou à temps plein

PRÉ-REQUIS

Avoir une première expérience dans la gestion et/ou négociation de contrats ou avoir suivi la formation :

NIVEAU D'EXPERTISE

Expertise

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Dispositif de formation structuré autour du transfert des compétences
- Acquisition des compétences opérationnelles par la pratique et l'expérimentation
- Apprentissage collaboratif lors des moments synchrones
- Parcours d'apprentissage en plusieurs temps pour permettre engagement, apprentissage et transfert
- Formation favorisant l'engagement du participant pour un meilleur ancrage des enseignements

SATISFACTION ET EVALUATION

- L'évaluation des compétences sera réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation.
- Evaluation de l'action de formation en ligne sur votre espace participant :
 - ▶ A chaud, dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation. Avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site au travers d'Avis Vérifiés, solution Certifiée NF Service

Objectifs pédagogiques

- Distinguer les différends contractuels
- Etablir un processus de traitement des réclamations
- Construire la négociation

Programme de la formation

Engagement

Vous vous engagez dans votre formation. Connectez-vous sur votre espace participant et complétez votre questionnaire préparatoire. Votre formateur recevra vos objectifs de progrès. Auto-évaluez vos compétences pour suivre vos progrès à l'issue de votre formation.

Distinguer les différends contractuels

Différencier le précontentieux et la contentieux

- Qu'est-ce qu'un différend ? notion de réclamation
- Procédures de résolution et MARD

Définir les réclamations

- Eléments de contexte et de compréhension
- A la racine d'une réclamation étayée : un "project control" rigoureux
- Atelier "Zoom" :
 - Gestion des variations / modifications (change management)
 - Planning
 - Gestion de la valeur acquise (EVM)
- Cas pratique : analyse d'une réclamation entrante

Etablir un processus de traitement des réclamations

Mettre en oeuvre une méthode

- Principes de base
- Une méthode pratique d'élaboration d'une réclamation : investigations / data mining, évaluation des impacts, fondement contractuel, rédaction

S'adapter aux évolutions technologiques et situations particulières

- ▶ A froid, 60 jours après la formation pour valider le transfert de vos acquis en situation de travail
- Suivi des présences et remise d'une attestation individuelle de formation ou d'un certificat de réalisation

ACCOMPAGNEMENT FORMATION À DISTANCE

En cas de nécessité, une assistance technique et pédagogique est joignable entre 8h30 et 18h (jours ouvrés):

- par téléphone : 01 83 10 10 10
- par mail : care-formation@lefebvre-dalloz.fr

Une réponse immédiate est apportée ; si besoin, le demandeur est mis en relation avec un expert dans un délai maximum de 48h.

- Apports de l'IA et la gestion des différends
- Sensibilisation aux analyses de retards

Construire la négociation

Préparer la négociation

- Présentation de la variété des types de conflits
- Description du rôle du Contract manager dans la résolution des différends
- Recours aux techniques et outils de gestion précontentieuse
- Préparation des réclamations et les contre-réclamations

Suivre les négociations

- Traiter les conflits et comportements éloyaux
- Détermination des spécificités des litiges à l'international et recours à l'arbitrage
- Cas pratique : élaborer une check-list des étapes-clés de la résolution des différends
- Partage d'expériences : les solutions innovantes autour du claim management (gestion des réclamations)

Transfert

Votre parcours de formation se poursuit dans votre espace participant. Connectez-vous pour accéder aux ressources, auto-évaluer vos compétences acquises pendant votre formation et faciliter la mise en œuvre de vos engagements dans votre contexte professionnel.

A noter

En amont et en aval de la formation, le positionnement pédagogique sera effectué à l'aide d'un questionnaire d'auto-positionnement.

Prochaines sessions

...

PARIS

- 16-17 Nov. 2026 – Session Garantie
- 10-11 Déc. 2026

