



Thinkproject Live Paris

Bienvenue!

15 October 2025





05a

Histoires vraies de Contract Managers : de l'éparpillement à la performance



Soraya Tambourgi

Partner & Senior Contract
& Claim Management Consultant
ÆCCO Consulting

Qui suis-je?



**Soraya
Tambourgi**

**Associée & Consultante
senior en Contract &
Claim Management
chez ÆCCO Consulting**



FORMATION



Ingénieure génie civil



le **cnam**

Certificat de
compétences en droit
des affaires

Mon quotidien de Contract & Claim Manager

**Grands projets
d'infrastructure
en France et à
l'international**

Positionnement :
Titulaire /MOE/
MOA

Projets :
10 millions –
1,5 milliards €



Histoires vraies



On me sollicite en tant que consultante externe sur un projet en cours pour préparer une demande de rémunération complémentaire « DRC »

Histoires vraies

Réunion de lancement



Projet X > IN >			
Trier ↑↓ Afficher ≡ ...			
Nom	Modifié le	Type	Taille
OneDrive_1_06-06-2025	06/06/2025 16:10	Dossier compressé	1 872 786 Ko
NomModifié leTypeTaille			
2020	06/06/2025 17:13	Dossier de fichiers	
2021	06/06/2025 17:13	Dossier de fichiers	
2022	06/06/2025 17:13	Dossier de fichiers	
2023	06/06/2025 17:13	Dossier de fichiers	
2024	06/06/2025 17:13	Dossier de fichiers	
2024_12_06_LET_MOE_GME_0139 - Réponse au courrier -LET-MOE-GME-0129 relatif à la DRC4 (Pla...	06/06/2025 17:13	Document Adobe ...	376 Ko
2024_12_06_LET_MOE_GME_0140 - Réponse au courrie-LET-MOE-GME-0131 relatif à la DRC2 (Etud...	06/06/2025 17:13	Document Adobe ...	391 Ko
2024_12_09_LET_MOE_GME_0137 - Réponse à la réserve à l'OS 115 Démarrage travaux en tunnel lig...	06/06/2025 17:13	Document Adobe ...	303 Ko
2024_12_10_LET_MOE_GME_0142 - Réponse au courrier 139-LET-MOE-GME-0130 relative à la DRC1	06/06/2025 17:13	Document Adobe ...	304 Ko
2024_12_11_LET_MOE_GME_0141 - Réponse au mémoire de réclamation relatif à la DRC5	06/06/2025 17:13	Document Adobe ...	396 Ko
2025_04_16_Courrier GME239_Enregistrement de la réunion MOES-Titulaire-MOA_Planning	06/06/2025 17:13	Document Adobe ...	285 Ko
2025_01_23_LET_MOE_GME_0143 - Réponse aux réserves des OS 125, 126, 127 et 128	06/06/2025 17:13	Document Adobe ...	304 Ko
2025_02_03_LET_MOE_GME_0144 - Constat de retard et mobilisation insuffisante sur les travaux en ...	06/06/2025 17:13	Document Adobe ...	325 Ko
2025_02_03_LET_MOE_GME_0145 - Réponse aux Réserves OS 113 - Démarrage des travaux en tunne...	06/06/2025 17:13	Document Adobe ...	305 Ko
2025_02_14LET_MOE_GME_0146 - Travail en situation dangereuse en tunnel.pd	06/06/2025 17:13	Document Adobe ...	322 Ko
2025_02_17_LET_MOE_GME_0148 - Demande de planification des formations	06/06/2025 17:13	Document Adobe ...	347 Ko
2025_02_25_LET_MOE_GME_0149 - R. aux courriers concernant les prix nouveaux	06/06/2025 17:13	Document Adobe ...	320 Ko
2025_03_13_LET_MOE_GME_0147 - Modèle de présentation des résultats des tests pour les dossiers ...	06/06/2025 17:13	Document Adobe ...	345 Ko
2025_03_13_LET_MOE_GME_0151 - Constat de report niveau n-1	06/06/2025 17:13	Document Adobe ...	300 Ko
2025_03_13LET_MOE_GME_0152 - Annulation des visites - Demande de conformité immédiate	06/06/2025 17:13	Document Adobe ...	300 Ko
2025_03_14LET_MOE_GME_0153 - Relance pour donner suite à l'écart de sécurité du 29 janvier 2025...	06/06/2025 17:13	Document Adobe ...	308 Ko

Histoires vraies

Registre contractuel... il existe!

Nom	Modifié le	Type
OLD	26/08/2025 13:47	Dossier de fichiers
Registre contractuel rev 14	26/08/2025 13:42	Feuille de calcul ...

Description du marché

Objet	Travaux d'aménagement				
Titulaire	XXXX	Type de marché	Marché TCE Aménagement		
N° Marché	XXXXX	Forme de marché	Marché à prix forfaitaires et pour partie à bons de commande traitée à prix unitaires		
Date de notif.	25/10/2021	Durée du marché	56 mois		

Synthèse EAT du marché

			Coûts certains (MI + OS Notifié)						
Ouvrages		MI	1A=MI + Avenants	Pas de tranche	OS Notifié Non avenanté	MI + OS			
Code	Libellé	Montant initial du marché MI	Coûts contractualisés et engagés (1A)	Tranches restant à affermir (1B)	Evol. Certaines et Validées (1D)	TOTAL Coûts certains	Evol		
TOTAL (en CE Marché)		95 565,72 K€	95 565,72 K€			124 044,51 K€			
Avant-gare	Avant- gare	2 783,21 K€	2 783,21 K€		000,00 K€	2 783,21 K€			
Gare	Gare	7 650 19 K€	7 650 19 K€		000 00 K€	7 650 19 K€			
01-Synthèse EAT		02-Suivi des OS	03-Modifications	04-Courriers	04-Avenants	05-Suivi DQE	06-Pénalités et primes	07-Délais	09-BDC

Histoires vraies

Registre contractuel... il existe mais ...

N°	Références PNP le cas échéant	Date de forclusion	Mention de réserves	Réf courrier de réserves	Date courrier de réserves	Forclos ? OUI - NON
<u>OS PROJET X - 001</u>	SO	10/12/2021	signé sans	2021-224-VP-GP-SB	30/11/2021	NON
<u>OS PROJET X - 002</u>	SO	30/03/2022	signé avec	2022-04-VP-GP-SB	15/03/2022	NON
<u>OS PROJET X - 003</u>	SO	13/04/2022	signé avec	2022-11-VP-GP-SB	13/04/2022	NON
<u>OS PROJET X - 004</u>	SO	13/04/2022	signé sans	2022-09-VP-GP-SB	11/04/2022	NON
<u>OS PROJET X - 006</u>	PNP 001	04/05/2022	signé avec	2022-17-VP-GP-SB	29/04/2022	NON
<u>OS PROJET X - 007</u>	PNP 323	17/01/2024	signé sans	2025-923-CB-GL-HB	13/01/2025	NON
<u>OS PROJET X - 008</u>	SO	11/05/2022	signé avec	2022-20-VP-GP-SB	18/05/2022	OUI
<u>OS PROJET X - 009</u>	PNP 002	??				
<u>OS PROJET X - 015</u>	PNP005	13/08/2022	signé avec	2022-45-VP-GL-SB	09/08/2022	NON
<u>OS PROJET X - 018</u>	PNP006	19/04/2025	signé sans réserves	2025-1078-CB-GL-HB	11/04/2025	Non

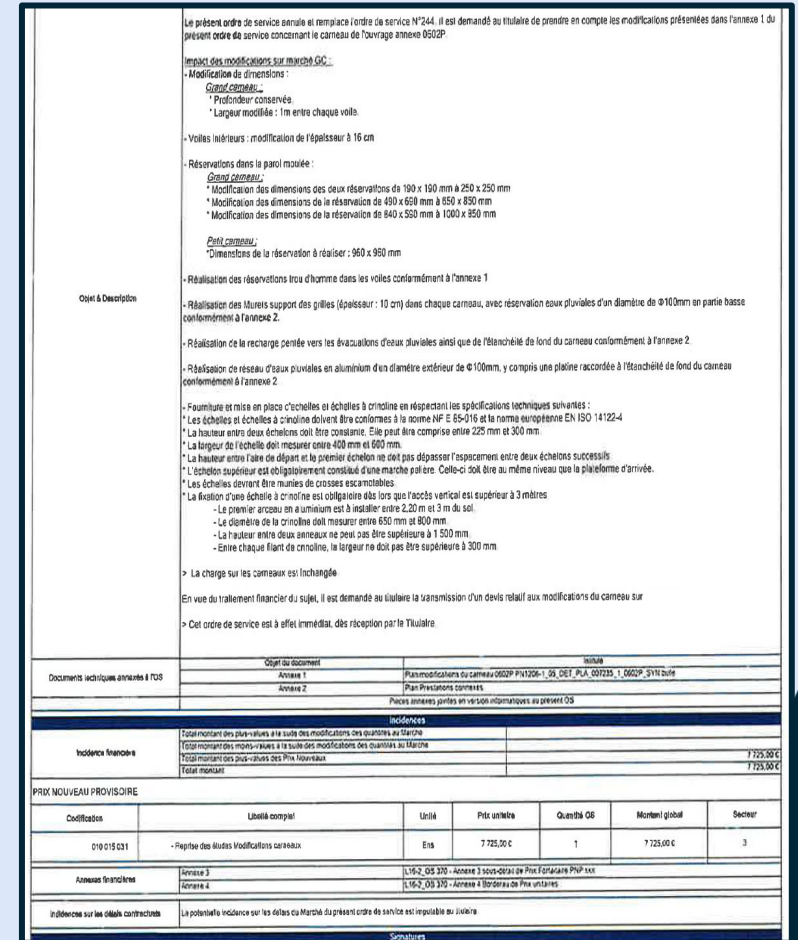
Histoires vraies

Registre contractuel...il est renseigné, mais...

N°	Emetteur	Objet	Ouvrage	Montant de l'OS	Référence Fiche(s) Travaux Modificatifs le cas échéant	Date accord MOA (si applicable)	Référence courrier (08-Courriers - colonne B)
OS PROJET X - 001	MOE	Notification	Tous	- €		22/11/2021	PROJET X_BOR_001
OS PROJET X - 002	MOE	Notification de mise au point technique du DCE	Tous	- €	FTMS n°001	02/03/2022	PROJET X_BOR_002
OS PROJET X - 003	MOE	Notification des plans charpente	Gare	- €	FTMS n°002	25/03/2022	PROJET X_BOR_003
OS PROJET X - 004	MOE	Suspension additif Covid PGC	Tous	- €	FTMS n°003	29/03/2022	PROJET X_BOR_004
OS PROJET X - 006	MOE	Suppression du Mur en L	Avant-gare	- 15 000,00 €	FTMS n°006	20/04/2022	PROJET X_BOR_010
OS PROJET X - 007	MOE	Suppression du Mur en L	Avant-gare	- 200 000,00 €	FTMS n°006 V2	24/12/2024	PROJET X_BOR_006
OS PROJET X - 008	MOE	Notification plans plomberie	OA	- €	FTMS n°005	22/04/2022	PROJET X_BOR_007
OS PROJET X - 009	MOE	Valorisation PN 2 - Gestion provisoire des eaux	Gare	6 500,00 €	FTMS n°006	23/04/2022	PROJET X_BOR_008
OS PROJET X - 010	MOE	Suppression rechargement dans voies ASC	Gare	- €	FTMS n°007	16/05/2022	PROJET X_BOR_009
OS PROJET X - 011	MOE	Evolution des DE FAN L15	Gare	- €	FTMS n°011	20/06/2022	PROJET X_BOR_010
OS PROJET X - 012	MOE	Décalage de la paroi phonique	Gare	55 000,00 €	FTMS n°010	20/06/2022	PROJET X_BOR_011
OS PROJET X - 013	MOE	Suppression des manchons Braille	Gare	- 25 000,00 €	FTMS n°009	20/06/2022	PROJET X_BOR_012

Correspondances contractuelles

**PREUVE DE DÉPÔT
À CONSERVER PAR LE CLIENT**



Histoires vraies

Correspondances contractuelles



Soraya

Bonjour Antoine, je cherche un courrier datant du 12/09/2023, il est référencé dans l'OS 123 mais je ne le retrouve pas dans le SharePoint. 15:06 PM

Antoine

Bonjour Soraya, je regarde dans ma boîte mail et je reviens vers toi. 15:22 PM

Antoine

Ça y est je l'ai trouvé je te l'ai envoyé par mail. 16:30 PM

Soraya

Super, merci beaucoup! 16:42 PM

Histoires vraies

Correspondances contractuelles



Soraya

Bonjour Jacques, je cherche le courrier de réserves à l'OS 365, le registre indique que l'OS est signé avec réserves mais je ne trouve pas le courrier dans le SharePoint.

10:26 AM

Jacques

Bonjour Soraya, je regarde et je te dis. 10:35 AM

Jacques

Je pense qu'on a oublié de préparer le courrier et du coup on a raté la date limite des 15 jours...

10:54 AM

Soraya

Oh dommage ! Ca va être compliqué d'éviter la forclusion...

10:57 AM

Résultat



Perte de temps



Perte d'informations



Plus de fondement contractuel :
forclusion : plus possible de réclamer



Sujet oubliés / non identifiés
(devis, événements, ...)



Qualité des DRC

Comment y remédier?

Un outil versatile qui permet :



Centraliser (sur une même plateforme)



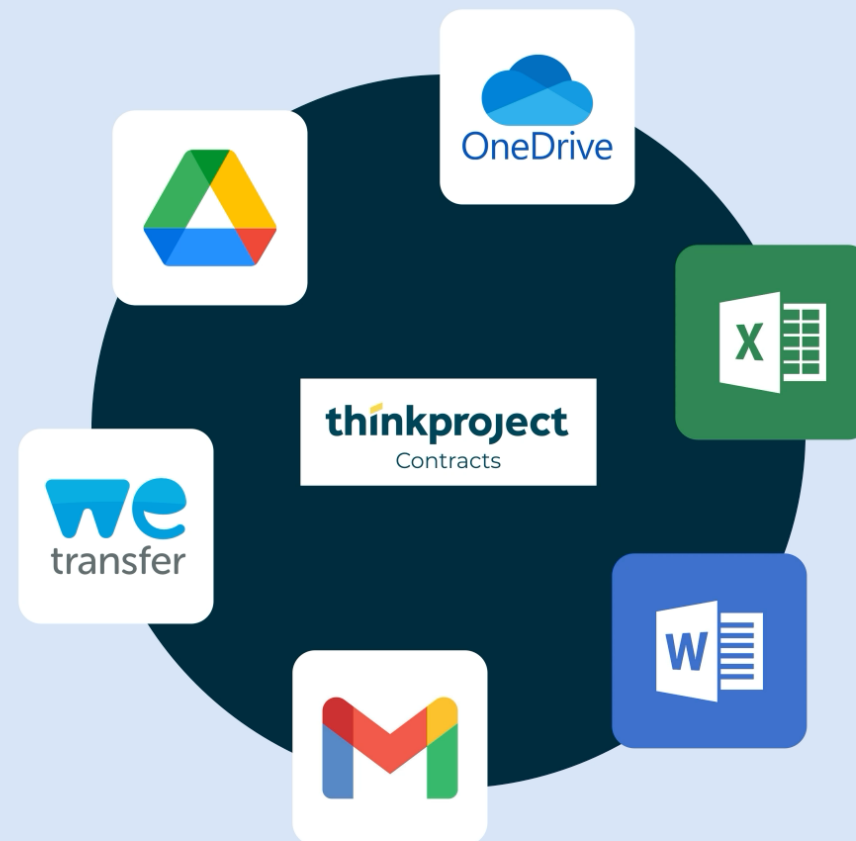
Automatiser (tableaux de bord / registre)



Sécuriser (archivage, date notification)



Gérer



Comment y remédier?

Un outil sur-mesure : **Thinkproject CONTRACTS**

**Existe pour les
contrats
internationaux :**
FIDIC, NEC..

**Adapté pour les
marchés publics
français :**

- Organisation tripartite :
MOA/MOE/ Titulaire
- Contrats de type CCAG
Travaux

Adapté à votre projet :
workflows personnalisables
pour tenir compte :

- Des conditions
particulières du contrat
- De l'organisation du
projet

Outils pour l'administration du contrat :

- Ordres de Service
- Devis/ Prix nouveaux
- Courriers
- Fiches évènements
- ...

Comment ça fonctionne?

ÆCCO Consulting

Bénéfices

Pour le Contract & Claim Management

Contract Management :

- Processus de gestion et rôles et responsabilités définis
- Reporting automatisé
- Meilleur suivi/maîtrise du projet



Le Contract Manager peut se focaliser sur des activités à plus forte valeur ajoutée



Claim Management :

- Réduction de la durée du « data mining »
- Limitation des sollicitations de l'équipe projet
- Augmentation et fiabilisation des informations / éléments disponibles



Le Claim Manager peut optimiser le temps de préparation et la qualité des dossiers



Bénéfices

Pour le projet



Alléger la charge
liée à
l'administration
du contrat



Gain d'efficacité



Faciliter la
recherche de
documents



Qualité améliorée



Faciliter la
collaboration
entre les acteurs
du projet



**Meilleur partage
des informations**



Piloter et
optimiser la
stratégie
contractuelle



**Préservation de
la marge**

thinkproject