

1. Qualifier la mission

Définir le résultat avant de négocier un statut ou des moyens.

Mission / prestataire

Résultat concret attendu

Périmètre et exclusions

Responsable client / interlocuteur prestataire

Dates et jalons clés

À vérifier : type de relation, dépendances, données et accès nécessaires.

2. Définir des livrables acceptables

Transformer chaque objectif en preuve observable de conformité.

Livrable 1 et critères de réception

Livrable 2 et critères de réception

Livrable 3 et critères de réception

Contrôles qualité et preuves attendues

Qui approuve ? Sous quel délai ?

Distinguer acceptation du résultat et évaluation individuelle du prestataire.

3. Organiser le pilotage

Coordonner sans instaurer une subordination de fait.

Revue de jalons et fréquence convenue

Canaux de coordination / interlocuteurs

Contraintes nécessaires : sécurité, accès, confidentialité

Autonomie laissée au prestataire

Gestion des changements : avenant, délais, coûts

Ne pas transformer les jalons en surveillance générale des horaires.

4. Traiter les écarts

Agir sur la conformité contractuelle, sans sanctions improvisées.

Écart constaté et faits documentés

Conséquence sur le livrable / le projet

Dépendances client et causes à vérifier

Correction demandée et échéance

Interlocuteur contractuel et mécanisme d'escalade

Vérifier les dispositions du contrat et le droit applicable avant toute mesure.

5. Valider et capitaliser

Clore la mission et transmettre les connaissances utiles.

Décision : réception, reprise, prolongation, clôture

Documents, preuves et livrables archivés

Transfert de connaissances et accès à retirer

Risques résiduels / points à suivre

Validation client et interlocuteur prestataire

Outil de pilotage à adapter aux contrats et aux situations concrètes.