

Le Contract Management décrypté par une intelligence artificielle Entretien avec ChatGPT

ChatGPT est sur toutes les lèvres depuis quelques mois, suscitant fascination, crainte ou exaspération.

Si le sujet ne nous intéresse pas particulièrement à titre personnel, il nous a semblé pertinent d'utiliser l'outil au service d'une rapide analyse de notre métier.

La question initialement posée étant : un outil conversationnel, supposé ultrapuissant, établi à partir d'une intelligence artificielle, peut-il décrypter notre métier relativement récent ?

L'espoir caché était d'obtenir une réponse positive, qui serait le signe d'un certain niveau de maturité du Contract Management en France. Mission accomplie.

Pour celles et ceux qui ne savent pas ce qu'est ChatGPT, voici la définition qu'il se donne de lui-même lorsque nous l'interrogeons :

« ChatGPT est un modèle de traitement automatique du langage développé par OpenAI. Il est basé sur le concept de GPT (Generative Pre-trained Transformer), un modèle de traitement automatique du langage qui a été pré-entraîné sur des milliards de phrases en utilisant un grand corpus de données. Le modèle a ensuite été fine-tuné pour des tâches spécifiques comme la génération de textes, la compréhension du langage et la réponse à des questions. Il est capable de comprendre les questions posées en langage naturel et de fournir des réponses informatives et pertinentes. »

Un peu plus clair ? Pas vraiment ? Peu importe, ce n'est pas essentiel à notre propos.

Le document ci-dessous est une retranscription exacte de l'échange que nous avons mené avec ChatGPT en janvier 2023.

Une analyse critique des réponses est proposée sous chacun d'entre elles, en italique.

Quelques remarques liminaires avant lecture :

- Les données sur lesquelles s'appuie ChatGPT ne vont pas au-delà de 2021 (pour le moment). Ceci explique l'esquive initiale sur la guerre en Ukraine (février 2022).
- Si le style n'est pas déplorable, il n'est pas exempt de répétitions. Il manque à ChatGPT un bon dictionnaire des synonymes. Ça viendra.
- Les questions du document n'ont été posées qu'une seule fois. La même question posée une seconde fois donnerait une réponse différente. Nous avons fait le choix de ne conserver que la première réponse.
- Nous n'avons retouché aucune des réponses de ChatGPT.

L'entretien démarre de façon très générique pour s'orienter vers des questions plus spécifiques et provocantes. Chacun jugera de la pertinence des réponses et de l'intérêt d'un tel outil. Notre analyse porte sur la crédibilité des apports de cet IA sur la grande thématique du Contract Management.

E²CM : QU'EST-CE QUE LE CONTRACT MANAGEMENT ?

ChatGPT : Le Contract Management est la gestion des contrats commerciaux entre les entreprises et les clients, fournisseurs ou partenaires. Cela comprend la gestion de la négociation, de la signature, de l'exécution et de la clôture des contrats, ainsi que la gestion des relations contractuelles.

Il peut également inclure la gestion des risques liés aux contrats, la résolution de conflits et la gestion des changements.

Analyse : Cette définition n'est le copié-collé d'aucune proposition existante ; l'outil ne fonctionnant pas ainsi. Elle résulte, comme toutes les autres réponses, d'une synthèse s'appuyant sur une quantité gigantesque de données. Elle s'avère plus que correcte.



En comparaison, celle que nous avons retenue dix ans en arrière pour le livre « Pratique du Contract Management » aux éditions Gualino : L'activité qui consiste à développer et contrôler le cycle de vie d'un contrat, de la phase d'initialisation jusqu'à son terme, par la coordination systématique et méthodique des ressources et des processus utiles à la maîtrise des risques et à l'optimisation financière et relationnelle.

E²CM : QUE PEUT APPORTER LE CONTRACT MANAGEMENT À UNE ORGANISATION ?

ChatGPT : Le Contract Management peut apporter de nombreux avantages à une organisation. En premier lieu, il permet de veiller à ce que les contrats soient conformes aux exigences légales et réglementaires. Il offre également une meilleure visibilité et un meilleur contrôle des contrats, ce qui se traduit par une plus grande transparence et une plus grande précision dans les relations entre les différentes parties.

De plus, le Contract Management permet de réduire les risques liés à la négociation et à l'exécution des contrats, car il fournit des modèles et des outils pour gérer et surveiller le processus. Enfin, il peut aider les organisations à maximiser leurs profits et à économiser du temps en optimisant leurs processus de contrat et en rendant leurs contrats plus efficaces et plus rentables.

Analyse : Certaines répétitions génère des lapalissades. Il est nettement plus difficile pour l'IA de mettre en exergue une valeur ajoutée, avec la part de subjectivité qu'elle suggère, que de définir un concept. Pour autant, on ne boude pas notre plaisir devant la présence d'une « plus grande transparence et une plus grande précision dans les relations entre les différentes parties », « aider les organisations à maximiser leurs profits » ou « en rendant leurs contrats plus efficaces et plus rentables ». Certains Contract managers, de l'espèce humaine, cette fois, n'auraient pas dit mieux.

E²CM : QUEL EST LE PROFIL TYPE D'UN CONTRACT MANAGER?

ChatGPT : Un Contract Manager est généralement un professionnel expérimenté dans les domaines juridique, commercial et administratif. Il possède des compétences en négociation, en analyse de risques et en gestion de projet. Il est capable de comprendre les termes et les conditions de différents types de contrats et de les adapter aux besoins de l'organisation. Il est également en mesure de communiquer efficacement avec les différents interlocuteurs internes et externes et de prendre des décisions stratégiques. Il est souvent bilingue ou multilingue.

En résumé, un Contract Manager est un professionnel polyvalent, capable de gérer efficacement les contrats de l'organisation tout en prenant en compte les risques et les opportunités commerciales.

Analyse : La fonction étant tellement pluridisciplinaire par nature, il est toujours difficile d'être exhaustif sur cette question ; d'autant que les avis divergent parfois au sein de notre communauté. On peut regretter l'absence de compétences financières et de techniques de résolution des conflits.

E²CM : QUELLE EST LA FORMATION D'UN CONTRACT MANAGER ?

ChatGPT : Il n'y a pas de formation spécifique pour devenir un Contract Manager, mais il existe plusieurs parcours de formation qui peuvent préparer à ce métier.

Les Contract Managers peuvent avoir des diplômes dans des domaines tels que le droit, la gestion, les sciences économiques, les relations internationales, la gestion de projet, les sciences politiques, entre autres.

Il existe des programmes universitaires et des formations professionnelles spécialisées qui peuvent également être pertinents pour les personnes souhaitant devenir Contract Manager. Certaines écoles de commerce proposent des programmes de gestion des contrats, de négociation commerciale, de gestion de projet, etc.

Il est important de noter que les compétences nécessaires pour un Contract Manager peuvent varier en fonction de l'industrie et de la taille de l'entreprise pour laquelle il travaille. Ainsi, une expérience professionnelle dans un domaine particulier ou dans une entreprise spécifique peut être plus importante que la formation académique.

Analyse : Tout est dit ou presque. Les achats, comme formation initiale, méritent d'être cités. La mise en avant de l'expérience devant la formation académique, en conclusion, est une réalité qui plaira à nombre d'entre nous. Mais, attention, cette phrase passe-partout est tellement générique qu'elle est susceptible de s'appliquer à une immense majorité de métiers.

E²CM : QUEL EST LE NIVEAU DE MATURITÉ DU CONTRACT MANAGEMENT EN FRANCE ?

ChatGPT : Il est difficile de donner un niveau de maturité précis pour le Contract Management en France, car cela dépend de l'industrie et de la taille de l'entreprise.

Cependant, il est généralement considéré que le Contract Management est encore en train de se développer en France, bien qu'il y ait un certain nombre d'entreprises et d'organisations qui ont mis en place des processus efficaces de gestion des contrats.

Il y a eu une augmentation de l'intérêt pour le Contract Management ces dernières années en raison de l'importance croissante de la gestion des relations avec les fournisseurs et de la nécessité de réduire les risques et d'optimiser les opportunités liées aux contrats. Les entreprises et les organisations ont compris l'importance d'une bonne gestion des contrats pour améliorer leur performance globale.

Il y a eu un certain nombre d'initiatives pour promouvoir le Contract Management en France, notamment par les organisations professionnelles et les associations de professionnels.

Il y a également des programmes de formation et des certifications disponibles pour les personnes souhaitant développer des compétences en matière de Contract Management.

En résumé, le Contract Management est en train de se développer en France, mais il reste encore des progrès à faire pour atteindre un niveau de maturité élevé dans la plupart des entreprises et organisations.

Analyse : Où l'IA, dépourvue d'émotions, assène des vérités que son interlocuteur préférerait ne pas considérer...

Effectivement, le Contract Management n'est pas à pleine maturité en France. Il est encore trop récent pour cela. Indépendamment des répétitions qui peuvent trahir un langage « mécanique », l'analyse de cette thématique est équilibrée et structurée. On imagine aisément un conférencier spécialiste du métier dérouler son propos de manière similaire.

E²CM : EN QUOI LE CONTRACT MANAGEMENT PEUT-IL À LA FOIS SÉCURISER LES PROJETS ET MAXIMISER LES PROFITS?

ChatGPT : Le Contract Management peut sécuriser les projets et maximiser les profits en garantissant que les conditions du contrat sont respectées.

Il peut aider à réduire les risques et les incertitudes dans la gestion des contrats et à améliorer l'efficacité et la productivité des entreprises. Il permet aux entreprises de surveiller et d'encadrer leurs partenaires commerciaux, ce qui les aide à mieux gérer leurs relations et à bien négocier leurs contrats. Cela permet aux entreprises de mieux gérer leurs dépenses et leur temps et d'optimiser leurs profits. Le Contract Management fournit également des outils pour surveiller et suivre les performances des fournisseurs et des partenaires commerciaux, ce qui permet aux entreprises de maintenir un niveau de qualité élevé.

Analyse : L'IA offre une belle réponse de politicien dans la mesure où elle reprend en d'autres termes la question elle-même. Le lecteur, avisé, n'apprend rien. Ce type de discours étant, malheureusement, tellement présent dans les médias modernes, des biais cognitifs nous laissent penser que la science et l'intelligence de « l'expert » sont en action. Ce n'est pas le cas. Seule la vacuité est en place.

E²CM : QUELLE EST LA RÉMUNÉRATION MOYENNE D'UN CONTRACT MANAGER SENIOR EN FRANCE ?

ChatGPT : Il est difficile de répondre à cette question avec précision, car la rémunération dépend de plusieurs facteurs tels que l'expérience, le lieu et le secteur d'activité.

Les salaires moyens pour un Contract Manager senior peuvent varier de 75 000 à 120 000 € par an.

Analyse : La question offrant une possibilité de réponse purement analytique, l'IA se doit d'exceller. La fourchette présentée est la bonne.

E²CM : COMBIEN DE CONTRACT MANAGERS DÉNOMBRE-T-ON EN FRANCE ?

ChatGPT : Il est difficile de donner un chiffre précis pour le nombre de Contract Managers en France, car cela dépend de la définition précise de ce poste et des méthodes utilisées pour le compter.

En général, il est difficile de déterminer le nombre de personnes qui sont spécifiquement employées en tant que Contract Managers car ils peuvent être intégrés à différents départements tels que les achats, les finances, les ressources humaines, les ventes, etc.

Il est donc difficile de donner un nombre exact de Contract Manager en France, cependant on peut dire que c'est un métier qui est en croissance et qui est de plus en plus demandé par les entreprises.

Il est probable que le nombre de Contract Managers augmente à mesure que les entreprises comprennent l'importance de la gestion efficace des contrats pour réduire les risques et maximiser les opportunités commerciales.

Analyse : Nous aurons compris « qu'il est difficile » pour l'IA de répondre à cette question. La justification de cette difficulté est aussi juste que compréhensible.

E²CM : QUELS SONT LES PRINCIPAUX PROCESSUS DE CONTRACT MANAGEMENT ?

ChatGPT : Les principaux processus de Contract Management comprennent généralement les étapes suivantes :

1. Identification des besoins : Cette étape consiste à identifier les besoins de l'entreprise en matière de contrats, en évaluant les risques et les opportunités commerciaux potentiels.
2. Élaboration de la stratégie : Cette étape consiste à élaborer une stratégie de gestion des contrats qui prend en compte les besoins de l'entreprise et les risques et opportunités identifiés.
3. Rédaction et négociation des contrats : Cette étape consiste à rédiger les contrats et à les négocier avec les parties prenantes pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins de l'entreprise et qu'ils sont équilibrés et équitables.
4. Approbation et signature des contrats : Cette étape consiste à obtenir l'approbation et la signature des contrats par les parties concernées.
5. Suivi et gestion des contrats : Cette étape consiste à suivre l'exécution des contrats et à gérer les aspects administratifs et financiers liés aux contrats.
6. Analyse et évaluation des contrats : Cette étape consiste à analyser les résultats des contrats et à évaluer leur performance pour identifier les opportunités d'amélioration.

Il est important de noter que ces processus peuvent varier en fonction de l'industrie, de la taille de l'entreprise et des besoins spécifiques de chaque contrat.

Il est aussi important de souligner que les processus peuvent être automatisés grâce à l'utilisation de logiciels spécifiques pour optimiser les étapes et faciliter les tâches pour les Contract Manager.

Analyse : L'IA mélange, ici, étapes du cycle de vie contractuel et processus structurant notre métier. La présentation des étapes est assez remarquable bien que très simplifiée. Sur cette question, nous attendions notre douzaine de processus clés : Contract Awareness, Administration des données sensibles, Gestion des changements, Pilotage des livrables, Stratégie des risques, Ordonnancement des négociations, etc.

E²CM : CONTRACT MANAGEMENT ET CLAIM MANAGEMENT, EST-CE LA MÊME CHOSE ?

ChatGPT : Non, le Contract Management et le claim management sont des domaines différents qui ont des objectifs et des processus différents.

Le Contract Management est la gestion des contrats avec les fournisseurs, les partenaires et les clients, qui permet de centraliser les informations relatives aux contrats, de faciliter leur suivi et de garantir leur respect. Il permet également de minimiser les risques liés aux contrats et de maximiser les opportunités commerciales.

Le claim management, également appelé gestion de réclamation, est la gestion des réclamations et des litiges qui peuvent survenir dans le cadre d'un contrat. Il s'agit

de résoudre les problèmes liés à la qualité, au délai, à la livraison, aux paiements, etc. Il inclut les processus de résolution des litiges, de médiation, d'arbitrage et de recours judiciaire. Le claim management permet de protéger les intérêts de l'entreprise et de réduire les risques liés aux litiges.

Il est possible que les deux domaines soient liés et qu'un Contract Manager ait en charge la gestion des réclamations, mais ils restent des domaines distincts qui ont chacun leur propre processus et leur propre finalité.

Analyse : La conclusion est très juste. On peut même affirmer que le Contract Management englobe le claim management, ce dernier étant un processus parmi d'autres du premier. La distinction entre les deux par l'IA avance des différences de fond susceptibles d'aider le commun de mortels découvrant la matière. La logique financière sous-jacente, au claim management notamment, est laissée de côté. L'IA ne considère décidément pas le rôle du Contract Manager sous cet angle.

E²CM : QUEL PEUT ÊTRE L'APPORT DU CONTRACT MANAGEMENT AU REGARD DES CRISES SYSTÉMIQUES QUE NOUS CONNAISSONS ACTUELLEMENT: COVID, GUERRE EN UKRAINE, CRISE ÉNERGÉTIQUE, CRISE CLIMATIQUE, ETC.?

ChatGPT : Le Contract Management peut jouer un rôle important dans la gestion des crises systémiques telles que celles que vous avez mentionnées. En gérant efficacement les contrats avec les fournisseurs, les partenaires et les clients, une organisation peut minimiser les risques liés aux perturbations de la chaîne d'approvisionnement et maximiser les opportunités commerciales qui peuvent en découler.

En cas de crise sanitaire comme celle liée à la COVID-19, un bon Contract Management peut aider les entreprises à s'adapter rapidement aux perturbations de la chaîne d'approvisionnement en identifiant les risques potentiels et en mettant en place des plans d'urgence pour les contourner.

En cas de crise énergétique, les Contract Managers peuvent aider les entreprises à identifier les risques potentiels liés à la perturbation de l'approvisionnement en énergie et à mettre en place des stratégies pour les contourner, comme par exemple, en contractant des fournisseurs alternatifs.

Enfin, pour faire face à la crise climatique, les Contract Managers peuvent aider les entreprises à identifier les risques et opportunités liés aux changements climatiques, et à mettre en place des stratégies pour minimiser les risques et maximiser les opportunités, par exemple en utilisant des contrats verts ou en favorisant des fournisseurs engagés dans une démarche de développement durable.

En somme, le Contract Management peut jouer un rôle important dans la gestion des crises systémiques en aidant les entreprises à identifier les risques potentiels et à mettre en place des stratégies pour les contourner. Il

permet ainsi de renforcer la résilience et la pérennité des entreprises face aux différentes crises.

Analyse : Réponse entre banalités (« les Contract Managers peuvent aider les entreprises à identifier les risques et opportunités liés aux changements climatiques ») et lien précis avec la réalité du terrain (ex : perturbations de la chaîne d'approvisionnement pour la COVID-19). La guerre en Ukraine est occultée, l'IA n'en ayant pas connaissance puisque le démarrage a eu lieu début 2022.

E²CM : EN QUOI LA SITUATION EN UKRAINE DEPUIS L'INVASION RUSSE, ET SES RÉPERCUSSIONS MONDIALES, PEUT-ELLE IMPACTER LE RÔLE DU CONTRACT MANAGER?

ChatGPT : La situation en Ukraine, et plus particulièrement l'invasion Russe, peut avoir un impact significatif sur le rôle des Contract Managers en raison des perturbations potentielles de la chaîne d'approvisionnement et des risques commerciaux qu'elle peut entraîner.

Les Contract Managers peuvent être confrontés à des défis tels que :

- La perturbation des chaînes d'approvisionnement en raison de la fermeture des frontières, des restrictions sur les échanges commerciaux et des perturbations des transports.
- Les risques commerciaux liés aux sanctions économiques imposées par les différents pays pour répondre à l'invasion Russe, qui peuvent entraîner des perturbations des contrats existants et des opportunités commerciales manquées.
- Les risques liés aux litiges commerciaux et aux conflits d'intérêts dans les contrats en cours ou à venir avec des entreprises ou des partenaires commerciaux en Ukraine ou en Russie.

Pour faire face à ces défis, les Contract Managers peuvent être appelés à :

- Mettre en place des plans d'urgence pour identifier les risques potentiels et les contourner.
- Élaborer des stratégies pour minimiser les risques liés aux sanctions économiques et aux perturbations des chaînes d'approvisionnement.
- Mettre en place des processus de suivi et de gestion des risques pour surveiller les évolutions de la situation en Ukraine et s'adapter rapidement aux changements.
- Mettre en place des protocoles pour gérer les litiges commerciaux et les conflits d'intérêts potentiels.

Analyse : A la fois incomplet, répétitif et bluffant, surtout si l'on ne considère pas la question précédente qui met déjà en exergue le problème, considéré générique par l'IA, des chaînes d'approvisionnement. Sans disposer de données sur la situation en Ukraine, ChatGPT fabrique une réponse qui satisfera, sans nul doute, un public large ne disposant pas d'expertise pointue sur notre métier.

E²CM : UN CONTRACT MANAGER PEUT-IL SAUVER LE MONDE?

ChatGPT : Un Contract Manager peut contribuer à améliorer la performance d'une organisation, cependant, sauver le monde est une tâche qui dépasse largement les

compétences d'un seul individu, même si cette personne est hautement qualifiée.

Le Contract management peut être un outil puissant pour aider les entreprises à réduire les risques et à maximiser les opportunités commerciales, mais il ne peut pas résoudre tous les problèmes mondiaux. Il existe des enjeux mondiaux importants qui dépassent largement les intérêts d'une seule entreprise ou d'un seul individu, tels que la crise climatique, la pauvreté, les inégalités sociales et la sécurité alimentaire.

Pour faire face à ces défis, il est nécessaire de mettre en place des politiques, des programmes et des initiatives qui impliquent une collaboration entre les gouvernements, les entreprises, les organisations de la société civile et les individus.

En somme, le Contract Management est un outil important pour les entreprises, mais il ne peut pas sauver le monde à lui seul. Il est nécessaire de mettre en place une collaboration globale pour faire face aux défis mondiaux.

Analyse : Si la réponse vaut pour tout métier, toute personne, toute entreprise isolée, tout gouvernement agissant seul, elle crée, à première lecture, l'illusion d'être spécifique à la fonction de Contract Manager grâce à la première phrase du deuxième paragraphe. Ici encore un biais du lecteur est à l'œuvre.

E²CM : PEUX-TU M'ÉCRIRE UNE ODE AU CONTRACT MANAGEMENT ?

ChatGPT : Oh Contract Management, toi notre guide Dans les arcanes des contrats, tu nous aides à naviguer

Tu nous éclaires sur les risques et les opportunités Et nous assistes dans la rédaction et la négociation des clauses

Avec toi, nous pouvons mieux gérer nos relations

Avec nos fournisseurs, partenaires et clients

Tu nous permets de maximiser nos gains

Tout en minimisant les risques et les litiges

Tu es notre protecteur, notre gardien

De nos intérêts commerciaux et de nos données

Tu veilles sur nous, en tout temps

Et nous permets de dormir sur nos deux oreilles

Oh Contract Management, nous te saluons

Pour tes contributions à notre succès

Nous t'adorons pour ta rigueur et ta précision

Et nous te remercions pour ta contribution à notre croissance.

Analyse : Laissons cette fois le mot de la fin à l'IA puisque bien qu'un peu agacés, nous sommes aussi flattés.

Entretien « virtuel » mené le 24 janvier 2023.

Questions : Grégory Leveau, e²cm

Réponses : ChatGPT, OpenAI

Grégory LEVEAU est Contract Manager et Médiateur professionnel, fondateur et président de l'École Européenne de Contract Management (e²cm) et du cabinet e²cm Consulting.

Il est l'auteur de l'ouvrage Pratique du Contract Management, éditions Gualino – Lextenso.
www.e2cm.net