



Logistique : compétences à développer dans les relations « donneur d'ordre - prestataire »

NOVEMBRE 2009



SOMMAIRE

1. PRESENTATION DE L'ETUDE ET DE L'ORGANISATION DU RAPPORT	11
1.1. Objectifs des travaux et cadre de pensée	12
1.1.1. Constats de départ	12
1.1.2. Objectifs de l'étude	14
1.2. Point de vue et partis pris épistémologiques	14
1.2.1. Rééquilibrer la relation du côté du prestataire.....	14
1.2.2. Une affaire de collaboration et de capacité à gérer le changement	16
1.2.3. Un grand cloisonnement des métiers et des modes	18
1.2.4. Sectorisation de l'offre et de la demande	19
1.2.5. Deux axes de montée en compétences	19
1.2.6. Axes d'orientation	21
1.3. Démarche.....	22
1.3.1. Allier études de cas et expertise	22
1.3.2. Sélection des cas.....	22
1.3.3. Cadre de réflexion, de collecte et d'analyse.....	22
1.3.4. Présentation des cas retenus	24
2. LES DIMENSIONS DE LA MONTEE EN COMPETENCES.....	26
2.1. Gestion de la Relation Client.....	28
2.1.1. Initialisation de la relation	28
2.1.2. Niveau opérationnel	29
2.1.3. Niveau pilotage contractuel.....	29
2.1.4. Evolution des compétences des donneurs d'ordre	32
2.1.5. Conclusion.....	33
2.2. L'ingénierie de service	33
2.2.1. Un enjeu de cohérence	33
2.2.2. Une logique de confrontation et d'assemblage	33
2.2.3. Conclusion.....	36
2.3. Les technologies et systèmes d'information	36
2.3.1. Les systèmes d'information sont un support de la valeur ajoutée.....	36
2.3.2. Le SI du prestataire porte la valeur ajoutée de la relation	37
2.3.3. La fonction informatique des prestataires	38
2.3.4. Effet de seuil.....	39
2.3.5. Réactivité de la fonction informatique	39
2.3.6. Management de la fonction	40
2.3.7. Conclusion.....	41
2.4. La maîtrise des projets, des risques et l'accompagnement du changement	41
2.4.1. Le service à valeur ajoutée sous-tend une certaine complexité.....	41
2.4.2. Projet de transformation et accompagnement du changement	43
2.4.3. Conclusion.....	43
2.5. Dynamique d'évolution des compétences	44
2.5.1. Taille critique et montée en gamme	45
2.5.2. Logique d'acquisition des compétences.....	46
3. CONCLUSIONS	48
4. PERSPECTIVES.....	50
5. ANNEXES	52

PIPAME	RÉFÉRIS
5.1. Elaboration du cadre méthodologique.....	52
5.1.1. Compétence individuelle.....	52
5.1.2. Compétence et intelligence collective.....	53
5.1.3. Cadre retenu pour la collecte et l'analyse	53
5.2. Trame type d'entretien	55
5.3. Cycle de vie de la relation et types de compétences	57
5.4. Typologies de ressources et de compétences	59
5.4.1. Typologie des ressources.....	60
5.4.2. Typologie de compétences	60
5.5. Présentation des cas et questions spécifiques.....	61