

Piloter ses prestataires



MAÎTRISER LES SPÉCIFICITÉS DU CONTRAT DE PRESTATIONS DE SERVICES

La notion juridique de contrat d'entreprise
 Les spécificités juridiques du contrat d'entreprise
 les obligations de moyens et de résultats, de conseil et de renseignement, etc.
 Les principales clauses contractuelles d'un contrat de prestations de services
 Les risques particuliers en pilotage de prestations : prêt de main d'œuvre illicite et délit de marchandage, immixtion

MAÎTRISER LES OUTILS DE MISE EN ŒUVRE ET DE PILOTAGE DES CONTRATS DE PRESTATIONS

La mise en place de la prestation (vérification des documents, mise à disposition de locaux, d'informations, etc.)
 Le suivi et l'exécution du contrat

- Les objectifs du suivi
- Les outils contractuels : contrat, plan qualité, compte rendu de réunion...
- Les moyens et outils de suivi (indicateurs, non conformités, audits, contrôles inopinés, comité de pilotage, etc.)
- La mesure de l'atteinte des objectifs et des résultats

L'analyse des risques

RÉCEPTIONNER LES PRESTATIONS DE SERVICES

Les outils et les modalités de réception des prestations de services (protocole de recette, procès verbal, etc.)
 La non atteinte des résultats attendus
 L'application des pénalités
 La mise en œuvre des garanties

GÉRER LA RELATION AVEC LE PRESTATAIRE

Les paradoxes dans la relation avec les prestataires
 Les outils de management de la gestion de la relation
 L'organisation de la communication
 L'attitude comportementale vis-à-vis du prestataire
 L'animation du comité de pilotage

MAÎTRISER ET DÉVELOPPER LES PERFORMANCES DES PRESTATAIRES

L'évaluation des performances qualitatives et quantitatives des prestataires
 Le retour d'expérience
 La notion d'amélioration continue
 La mise en œuvre de plan de progrès

OBJECTIFS

Maîtriser les bases juridiques relatives aux achats de prestations de services
 S'approprier les moyens et outils de pilotage des prestataires de services
 Se sensibiliser sur l'importance du style comportemental et de l'attitude dans la relation avec le prestataire

PRÉ-REQUIS

Avoir des connaissances générales en achat ou juridique

PUBLIC

Acheteur, responsable, toute personne intervenant dans la relation avec les prestataires

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

AVANT LA FORMATION : IMPLIQUER

Questionnaire pré-formation et/ou recueil des besoins pour préciser les attentes individuelles

PENDANT LA FORMATION : APPLIQUER

Méthodes actives et participatives
 Mises en pratique (70%), échanges (20%) et apports théoriques (10%)
 Elaboration de son plan d'actions personnalisés

APRES LA FORMATION : ACCOMPAGNER

Rappels de contenu envoyés par mail
 Suivi post-formation

RESSOURCES PÉDAGOGIQUES

Support de cours, exercices

ÉVALUATION

Évaluation des compétences

Tests, cas pratiques, exercices, mises en situation, jeux de rôles...

Évaluation de la formation

Questionnaire de satisfaction stagiaire
 Synthèse fin de stage du formateur

VALIDATION

Attestation de fin de formation
 Attestation de présence

MODALITÉS DE SUIVI D'EXÉCUTION DE LA FORMATION

Le contrôle de l'exécution de la formation est assuré par le formateur

DATES

CF planning

Référents pédagogiques

Nos intervenants sont des spécialistes du domaine visé et sont sélectionnés selon un processus de qualification très rigoureux permettant d'évaluer notamment : leur expérience professionnelle, leurs compétences pédagogiques, leur capacité d'animation, leur personnalité et leur créativité...