

# Piloter les prestataires de son établissement



Présentiel

## 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

## GERER 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

Aucun

## PUBLIC

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

## METHODES PEDAGOGIQUES

### 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 personnalisé

### APRES LA FORMATION : ACCOMPAGNER

Rappels de contenu envoyés par mail  
Suivi post-formation

## RESSOURCES PEDAGOGIQUES

Support de cours, exercices

## EVALUATION

### Evaluation des compétences

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

### Evaluation 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

## 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...