

Piloter ses prestataires de service

Objectifs de formation

- Piloter ses prestataires de services

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les enjeux du recours aux prestataires
- Maîtriser le cadre contractuel
- Définir un cahier des charges technique et fonctionnel
- Engager la prestation
- Mettre en place un management hors hiérarchie
- Piloter la prestation et la performance
- Anticiper les risques et prévenir les dérives

Durée : 02 jours -14 heures

Mise à jour le : 11 juin 2026

Présentiel : Présentiel ou Classe virtuelle

Tarifs :

1295 €

Dates :

Les 21, 28 Septembre 2026

Les 01, 08 Décembre 2026

Les 15, 22 Mars 2027

Les 16, 23 Juin 2027

Les 20, 27 Septembre 2027

Prérequis

- Aucun

Public

- Chef de projets, acheteur, technicien des services généraux, et toute personne amenée à collaborer avec des prestataires de services.

Programme

Introduction
Présentation des participants et de leurs expériences
Identification des attentes et objectifs individuels

Présentation des objectifs de la formation et de son cadre
Mise en contexte des enjeux et objectifs du pilotage des prestataires

Comprendre les enjeux du recours aux prestataires

Identifier les enjeux de l'activité externalisée
Comprendre les raisons et avantages de la sous-traitance
Définir une stratégie de sous-traitance efficace
Exploration contextuelle des besoins en sous-traitance

Maîtriser le cadre contractuel

Comprendre le cadre juridique et contractuel d'une relation de prestation
Analyser les clauses essentielles d'un contrat
Identifier les droits et obligations réciproques
Exercice pratique : établissement d'une fiche de synthèse contractuelle

Définir un cahier des charges technique et fonctionnel

Identifier précisément les besoins et livrables attendus
Distinguer les tâches à sous-traiter et les lots de prestation
Rédiger une spécification de prestation claire : critères et niveaux de service

Engager la prestation

Collaborer efficacement avec les services achats
Identifier les sous-traitants potentiels et analyser leurs attentes
Conduire une consultation et sélectionner le prestataire idéal
Passer la commande et officialiser la collaboration

Mettre en place un management hors hiérarchie

Définir des objectifs clairs avec la méthode SMART
Construire une matrice des rôles et responsabilités (RACI)
Structurer l'organigramme des tâches et les fréquences de suivi
Organiser le kick-off et les entretiens de contribution
Formalisation du COPIL : méthodes d'analyse et soins relationnels
Exercice : Définir l'agenda des réunions et les éléments de suivi

Piloter la prestation et la performance

Assurer la sécurité et la traçabilité des interventions
Gérer les demandes d'évolution et traiter les réclamations
Créer un dossier de suivi des écarts de prestation
Mettre en place des actions correctives adaptées
Suivi de la qualité : Indicateurs (KPI) et évaluation de la performance
Validation de l'exécution et réception contractuelle

Anticiper les risques et prévenir les dérives
Identifier les leviers d’action et renforcer sa crédibilité
Comprendre la notion de dépendance économique
Mesurer l’impact du non-respect contractuel et des suspensions d’obligations
Connaître les conditions de résiliation et de résolution d’un contrat
Mettre en place des réponses graduées et systématiques en cas de litige
Sensibilisation à la gestion contentieuse et aux résolutions amiables

Modalités pédagogiques

- Alternance d’apports théoriques et pratiques
- Exercices d’applications construits à partir des informations transmises par le commanditaire
- Travail en sous-groupe
- Document de synthèse remis à l’issue de la formation
- Matériel : aucun

Modalités d'évaluation des acquis

- En amont de la formation : recueil des attentes, réunion de cadrage
- Pendant la formation : Test, QCM, cas pratiques, mises en situation
- En aval de la formation : évaluation à chaud, évaluation à froid.

Financement

- OPCO sous conditions
- Entreprise
- Individuel

Dates et horaires

- Intra-entreprise en concertation avec l’entreprise
- Inter-entreprises, selon planning de formation ORDIA
- Horaires de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30

Le bâtiment est accessible aux personnes à mobilité réduite (PMR), pour tout autre handicap, nous contacter pour mise en place des moyens de compensation. Les services proposés sont accessibles à tous sous couvert :

- que l’information soit transmise suffisamment en amont aux équipes afin de permettre la mise en place des moyens de compensation
- que les moyens de compensation n’appartenant pas au centre puissent effectivement être mis en place (interface de communication…)
- que la formation envisagée soit compatible avec le handicap.

Référent handicap et personnel sensibilisé

Prévention des ruptures de parcours en formation

- Création d'un climat bienveillant et inclusif dès le démarrage pour favoriser l'implication de chacun.
- Identification des niveaux et besoins individuels afin d'adapter le rythme et les explications (tour de table).
- Méthodes pédagogiques variées (démonstrations, cas pratiques, échanges collectifs) pour maintenir l'attention et l'intérêt.
- Questions fréquentes de la part de l'intervenant/e et valorisation des apports des participant·e·s pour renforcer l'engagement.
- Temps de reformulation ou appui individuel si nécessaire afin d'éviter le décrochage.
