



Piloter ses prestataires de service

Objectifs de formation

- Piloter ses prestataires de services

Objectifs pédagogiques

- Piloter ses prestataires de service

Durée : 02 jours -14 heures

Présentiel : Présentiel ou Classe virtuelle

Tarifs :

1290 € net de taxe

Dates :

Les 18, 25 Mai 2026

Les 21, 28 Septembre 2026

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
-

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.
-