

Formation : Sécuriser et piloter les contrats de prestations de services externalisées

Cadre juridique, contractualisation, suivi de la performance

Formation pratique - 2j - 14h00 - Réf. EJP

Prix : 1590 CHF H.T.

★★★★☆ 4,8 / 5

Comment améliorer ses pratiques dans le recours à la prestation de services ? Quel type de contrat choisir pour garantir la performance ? Comment suivre et contrôler la qualité ? Cette formation vous apporte les repères juridiques essentiels, les clés pour structurer un contrat adapté et un cahier des charges opérationnel, ainsi que les outils pour piloter, contrôler et évaluer efficacement vos prestataires.

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera en mesure de :

- ✓ Sécuriser les achats de prestations de services externalisées en comprenant leur cadre légal et les risques
- ✓ Contractualiser efficacement en choisissant le type de contrat adapté et en intégrant les obligations juridiques clés
- ✓ Piloter et évaluer les prestataires en mettant en œuvre les outils de suivi et en mesurant la performance et la conformité des prestations

Public concerné

Acheteurs, responsables services généraux ou maintenance, gestionnaires de prestations externalisées, toute personne impliquée dans la contractualisation, suivi, évaluation d'entreprises extérieures

Prérequis

Aucune connaissance juridique préalable n'est requise. Une première expérience du recours à des prestataires constitue un plus

PARTICIPANTS

Acheteurs, responsables services généraux ou maintenance, gestionnaires de prestations externalisées, toute personne impliquée dans la contractualisation, suivi, évaluation d'entreprises extérieures

PRÉREQUIS

Aucune connaissance juridique préalable n'est requise. Une première expérience du recours à des prestataires constitue un plus

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Méthodes et moyens pédagogiques

Exercice

Études de cas guidées, exercices d'analyse et d'application.

Méthodes pédagogiques

Méthodes pédagogiques actives et participatives.. Apports structurés appuyés par des exemples issus de situations réelles

Modalités d'évaluation

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

Programme de la formation

1 Situer les enjeux et finalités du recours à la prestation de services

externalisée

- Analyser le contexte économique et organisationnel de l'externalisation
- Identifier les différentes formes de sous-traitance et leurs impacts pour l'acheteur
- Repérer les risques opérationnels ou juridiques associés à une prestation externalisée

Etude de cas

Identifier les avantages, risques et impacts pour l'organisation du recours à un prestataire

2 Comprendre le cadre juridique applicable

- Définir la sous-traitance au sens de la loi
- Distinguer les responsabilités respectives des intervenants : donneur d'ordre, sous-traitant, cotraitant...
- Détecter les situations à risque : marchandage, prêt illicite de main-d'œuvre, travail dissimulé
- Appliquer les obligations relatives au plan de prévention et au travail détaché

Etude de cas

Identifier les obligations légales essentielles

3 Formaliser un contrat garantissant la performance

- Distinguer les types de contrats possibles
- Structurer le cahier des charges
- Rédiger les clauses essentielles : objet, niveau de service, indicateurs, responsabilités, documents annexes...

Travaux pratiques

Rédiger et structurer les clauses clés d'un contrat de prestation. Compléter le cahier des charges associé, intégrant les exigences opérationnelles et les indicateurs de suivi

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les formations pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque formation ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le participant a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse psh-accueil@orsys.fr.

4 Mettre en œuvre une relation contractuelle performante avec les prestataires

- Organiser les modalités de communication et de coordination avec le prestataire
- Déployer les outils de suivi : tableau de bord, revue de prestations, comptes rendus
- Piloter les réunions de suivi et gérer les écarts

Travaux pratiques

Construire un plan de suivi et d'animation d'une relation prestataire

5 Contrôler et réceptionner les prestations de services

- Vérifier la conformité de la prestation au contrat
- Appliquer les règles de réception et de levée des réserves
- Documenter la réception et formaliser les écarts
- Suivre les garanties et organiser la clôture contractuelle

Etude de cas

Réception d'une prestation avec anomalies : identifier les écarts, actions correctives et levée des réserves

6 Évaluer la performance et améliorer la gestion des prestataires

- Définir les critères, indicateurs et seuils d'évaluation pertinents
- Mettre en œuvre audits, évaluations et plans d'actions
- Capitaliser les résultats pour améliorer le processus d'achat et la relation fournisseur
- Établir un plan d'assurance qualité adapté au type de prestation

Etude de cas

Construire une grille d'évaluation d'un prestataire et un plan d'amélioration basé sur des indicateurs de performance et de conformité