

## FORMATION Pilotage des prestataires de service ou de maintenance dans la sphère publique

**Code : PPRS**

-----  
**Durée : 2 jour(s)**

-----  
**Population cible :**

Acheteur  
Pilotes de prestations.

-----  
**Prérequis :**

Aucun

-----  
**Objectifs pédagogiques :**

Comprendre les principes de pilotage des prestataires de service et les clés de la réussite de ces pilotages.  
Partager un vocabulaire commun entre pilotes de prestation et acheteurs.

-----  
**Méthodes pédagogiques :**

**Méthode Accelerated Learning ®. AL :** Formation à base de mise en situation sur des cas pratiques concrets, débriefing et interactions, remise d'un résumé.

Le résumé contient l'essentiel de ce qu'il faut retenir, il est distribué au fur et à mesure.

Les cas pratiques sont réalisés sous des formes pédagogiques différentes : travail solo, travail en groupe, quizz, jeux, jeux de rôles selon le sujet.

Ce type de formation est considéré comme beaucoup plus efficaces, mais plus fatigant par les stagiaires.

-----  
**Support(s) remis :**

Supports des résumés  
Cas Pratiques et corrigés.

-----  
**Contenu détaillé :**

**Jour 1**

Accueil, Introduction, Tour de table.

Temps 0 : accueil tour de table.

Liste des points à aborder et des questions que les stagiaires se posent.

Méthode pédagogique : post it

2ème question : Qu'est ce qui fait un pilotage réussi ?

Temps 1 : Sous traitance – externalisation – partenariat

Objectif : comprendre ces 3 notions, et savoir faire le tri entre les prestataires du moment.

Modalités : travail individuel quizz  
Puis en groupe : liste des prestataires par typologie.  
Puis restitution  
Résumé : Les caractéristiques de chaque prestataire.

#### Temps 2 : obligation de moyens/obligations de résultat.

Objectifs : comprendre ces 2 notions, et savoir s'en servir, savoir les combiner.  
Cas pratique : le cas « gardiennage »  
Modalités : travail en groupes : les stagiaires construisent un contrat de gardiennage en obligation de moyens. D'autres stagiaires construisent ensuite un contrat de gardiennage en obligation de résultat. Les 2 sont comparés.  
Résumé : l'obligation de résultats, l'obligation de moyens  
La technique du pivot.

#### Temps 3 : l'obligation d'information, de conseil, de renseignement, de collaboration

Objectif : comprendre les obligations du fournisseur avant la réalisation du contrat. Savoir s'en servir.  
Cas pratique : étude d'un contrat réel.  
Modalités : travail individuel : les stagiaires lisent un contrat et cherchent les endroits où l'obligation d'information, de conseil et de renseignement sont renseignées.  
Résumé : les 4 obligations.

#### Temps 4 : les indicateurs

Objectifs : savoir passer de la théorie à la pratique dans la construction d'indicateurs pertinents en matière de suivi qualité.  
Cas pratique : la maintenance bâtiment  
Modalités : travail en groupe : les stagiaires construisent les indicateurs pertinents pour les achats de maintenance bâtiment dans un contexte compliqué. Le résultat est confronté à ce qui s'est fait réellement.  
Résumé : construire un tableau de bord, un indicateur  
qu'est ce qu'un bon indicateur ?

### **Jour 2**

#### Temps 5 : la mesure

Objectif : Savoir mettre en place un mécanisme de mesure fiable.  
Cas pratique : le nettoyage.  
Modalités : travail en groupes : les stagiaires construisent une méthodologie de mesure de la qualité, en incluant un petit souci : personne n'est disponible pour réaliser la mesure...  
Résumé : Pourquoi la mesure est importante ?  
Et si je n'ai pas le temps de faire de la mesure ?  
Intégrer la mesure au contrat

#### Temps 6 : la défaillance – le mode de preuve.

Objectif : comprendre l'importance du dossier litige.  
Cas pratique : des livraisons peu régulières.  
Modalités : travail en groupe : les stagiaires travaillent sur un fournisseur défaillant et qui le conteste.  
Résumé : organiser la preuve de la défaillance.  
Le contenu d'un dossier litige.

### Temps 7 : l'assurance qualité

Objectif : comprendre l'essentiel de ce que l'on peut tirer d'un Système de Management de la Qualité (SMQ) d'un fournisseur.

Cas pratique : l'archivage.

Quizz : travail individuel : les stagiaires relient les données d'entrées d'un SMQ avec les données de sorties du SMQ du client.

Résumé : Comprendre les mécanismes de l'assurance qualité ISO 9001.  
l'assurance qualité, et les achats.  
L'interface prestataire/client avec l'ISO 9001.

### Temps 9 : les pénalités.

Objectifs : comprendre les mécanismes des clauses pénales. Economiques et Juridiques.

Cas pratique : travail en groupe. La machine de traitement d'air

Modalités : travail individuel : les stagiaires calculent les pénalités par rapport à un CDC sur une voiture qui, visiblement ne respecte pas le CDC.

Résumé : de l'importance des pénalités.  
Les modes de calcul.  
Les couts de non qualité.

### Temps 11 : le plan de progrès.

Objectifs : comprendre les mécanismes d'un plan de progrès.

Cas pratique : la machine à consommer des consommables.

Modalités : travail en groupe : les stagiaires s'échinent à reconstruire le déroulement d'une prestation sous plan de progrès en groupe

Résumé : le plan de progrès.  
L'accompagnement des prestataires dans l'accroissement de la qualité.

### Temps 11 : la relation avec le CCTP

Objectifs : comment inclure tout cela dans un CCTP

Cas pratique : le CCTP du rangement de la salle.

Modalités : travail en groupe : les stagiaires identifient comment inclure toutes ces notions dans le CCTP ou le CCAP..

Résumé : inclure le suivi dans le CDC ou le CCAP.

Bilan, Tour de Table. Evaluation à chaud.

-----  
**Conditions commerciales :**

**Prix en intra (chez vous) :**

- 1050 euros par jour plus frais de déplacement (pas de TVA)
- Remise de 1,5% par mois entier pour toute planification à l'avance avec un maximum de 10%, dès le contrat signé.
- Décalage possible jusque J-15. Paiement 100% pour toute annulation après J-15.

**Prix en inter-entreprise (à Paris) :**

- Si la date n'est pas encore fixée :

- 490 euros par jour pour 1 personne. (pas de TVA)
- 740 euros par jour pour 2 personnes (pas de TVA).

Vous choisissez la date avec nous, et vous bénéficiez de **3 avantages « first customer »** :

1. Vous bénéficiez d'emblée d'une remise de 3% par mois entier pour toute planification à l'avance avec un maximum de 10%, dès le contrat signé.
  2. S'il y a d'autres inscrits à cette formation, vous bénéficiez, en plus, de 10% de réduction supplémentaire pour tout stagiaire supplémentaire, jusque 30% maximum. Décalage de dates devient naturellement impossible.
  3. En contrepartie, si votre entreprise est la seule à s'inscrire à ces dates à j-15, vous acceptez alors que la formation se fasse dans vos locaux, au même prix et vous prenez en charge les frais de déplacement du formateur. Dans ce cas, le décalage de dates ou l'annulation est possible jusque J-15. Paiement 100% pour toute annulation après J-15
- Si la date est déjà fixée (inscrite sur le site) :
    - 400 euros par jour par personne, prix ferme, non remisable. Paiement 100% pour toute annulation après J-15. (pas de TVA)

-----

#### **Dates prévues en inter :**

Voir le site. Si elle n'est pas inscrite, vous pouvez choisir la date avec nous, et vous bénéficiez des **3 avantages « first customer »** : voir ci-dessus.

-----

#### **Commercialisation aussi par :**

COMUNDI  
CFPA  
Inscrit au catalogue de l'UCANSS  
Voir directement avec ces organismes.

V2018