

Gestion de la relation fournisseurs

1 JOUR (Code 8597)

Contenu détaillé

Principes et objectifs de la gestion de la relation fournisseur

- Le cycle de gestion de la relation fournisseur
- Gestion de la relation et évaluation de la performance fournisseur
- Le processus de suivi et d'évaluation des fournisseurs

Définir les exigences contractuelles (niveau de service attendu)

- Définir un niveau de service pour piloter un contrat
- Contrat de résultat et niveau de service
- Critères de mesure du niveau de service
- Principaux points de vigilance
- La définition de niveau de service
- Le reporting du prestataire
- Exemple : contrat de nettoyage

Prévoir le pilotage contractuel dans le cahier des charges

- Les outils de pilotage contractuel
- L'organisation du pilotage
- Les pénalités – points de vigilance et cadre d'application, principes de mise en œuvre
- Présentation de fiches pratiques :
 - ✓ Constat de carence type
 - ✓ Fiche d'évaluation d'un acte d'achats
 - ✓ Exemple de cadre de réponse du mémoire technique et pénalités associées
 - ✓ Fiche évaluation par les utilisateurs d'un marché transversal

Communiquer avec le fournisseur sur sa performance : utilisation des clauses contractuelles

- La fiche d'avancement de prestation
- Exercice d'utilisation de la fiche de suivi

Processus et méthode d'évaluation des fournisseurs

- Le processus d'évaluation fournisseurs
- Pourquoi évaluer un prestataire ?
- Les apports du suivi de la performance fournisseur
- L'évaluation « 360° » : évaluation par les fournisseurs
- La démarche de progrès et le lien avec l'évaluation
- Quelles actions sur la base des notes ?
- Exemple
- La notation ou taux de satisfaction
- Exemples de critères d'évaluation et d'indicateurs de performance
- Exemple de notation
- Exemple concret d'évaluation
- La formalisation du suivi
- Fiche de performance fournisseur
- Cas pratique de détermination de des critères et un barème d'évaluation
- Présentation de fiches pratiques d'évaluation des fournitures, services, Travaux, Prestations Intellectuelles

Suivi du contrat, plan de progrès et retour d'expérience

- L'exploitation des évaluations
- Les actions du donneur d'ordres sur la base des notes
- Exploitation des évaluations en cours de marché et dans le cadre de la passation de nouveaux marchés
- La démarche de progrès et le lien avec l'évaluation
- Les outils de pilotage contractuel
- Le plan de progrès : démarche, mise en pratique, exemple