MANAGEMENT DE PROJETS - GESTION DE PROJETS

Business Process Outsourcing : cadrer, contractualiser et piloter le BPO

Une externalisation mal préparée se paie longtemps : périmètre flou, niveaux de service invérifiables, savoir-faire perdu au moment du transfert et dépendance à un prestataire qu'on ne peut plus changer. La décision est souvent prise sur un comparatif de coûts qui oublie les coûts de pilotage et de réversibilité. Sept jours pour traiter la chaîne complète : analyse de la décision, choix du prestataire, contrat et niveaux de service, transition et transfert de compétences, pilotage de la relation dans la durée. Chaque participant travaille sur un processus candidat de son organisation.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
7 jours — 49 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 3 900 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Directeurs et responsables opérationnels, acheteurs, responsables de services partagés et chefs de projet chargés d'un projet d'externalisation.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

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

- Analyser la pertinence d'externaliser un processus et ses risques
- Construire un cahier des charges centré sur les résultats attendus
- Négocier un contrat assorti de niveaux de service mesurables
- Piloter la transition et le transfert de compétences
- Animer la gouvernance de la relation et préparer la réversibilité

03 Programme détaillé

M1 La décision d'externaliser

- Ce qui se délègue et ce qui reste
- Analyser les processus candidats à l'externalisation
- Construire le comparatif des coûts complets internes et externes
- Identifier les risques opérationnels sociaux et de dépendance
- Formuler une recommandation argumentée pour la direction
- Atelier : Comparatif des coûts complets d'un processus administratif envisagé en externalisation.

M2 Choisir le prestataire
- Du cahier des charges à la sélection
- Rédiger un cahier des charges centré sur les résultats attendus
- Construire la grille d'évaluation des offres et sa pondération
- Conduire les soutenances et les visites de sites
- Négocier les conditions avant la contractualisation
- Cas pratique : Dépouillement de trois offres contrastées à partir d'une grille construite en séance.

M3 Contrat et niveaux de service
- Écrire ce qui sera réellement contrôlé
- Définir le périmètre du service et les livrables attendus
- Construire des niveaux de service mesurables et leurs conséquences
- Encadrer la protection des données et la confidentialité
- Prévoir les clauses d'évolution et de sortie
- Atelier : Rédaction des niveaux de service d'un processus de traitement de factures.

M4 Réussir la transition
- La phase où tout se joue
- Planifier le transfert d'activité et la reprise des dossiers en cours
- Organiser le transfert de compétences et la documentation
- Accompagner les équipes internes concernées par le changement
- Sécuriser la bascule et la période de double fonctionnement
- Mise en situation : Arbitrage en comité de transition face à un prestataire en retard sur la reprise.

M5 Piloter la relation dans la durée
- Gouvernance performance et réversibilité
- Animer les comités de pilotage et de performance
- Traiter les dérives de qualité et les litiges
- Faire évoluer le périmètre sans renégocier l'ensemble du contrat
- Préparer la réversibilité ou le changement de prestataire
- Cas pratique : Construction du plan de réversibilité d'un service externalisé depuis plusieurs années.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 3 900 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr