

Journées CARTE – 24 et 25 octobre 2024

Atelier « Bonnes pratiques pour piloter les
prestataires extérieurs »

Salle Aimé Césaire

24/10/2024

Qui sommes-nous ?



Marie GASTON-RAOUL

Experte développement durable



Anap (Depuis 2024)

Secteur médico-social (15 ans - institutions publiques, organismes gestionnaires d'ESMS)



François REYNIER

Expert immobilier



Anap (Depuis 2024)

Travaux / Maintenance (25 ans - Secteur hospitalier, communautés de communes)

L'Anap : l'agence nationale de la performance sanitaire et médico-sociale

Une agence publique d'expertise et de conseil

Qui agit avec et pour tous les professionnels sans rôle de régulation ni de contrôle

Une gouvernance

Qui réunit pouvoirs publics et fédérations d'établissements de santé et médico-sociaux.

Une mission :

soutenir, outiller et accompagner

les établissements sanitaires et médico-sociaux dans l'amélioration de leur performance globale.

Trois grandes modalités d'action



Produire des contenus opérationnels

Des publications et outils

- Synthétiques
- Opérationnels
- Techniques



Mettre en réseau

- Un réseau de 500 experts de terrain pour démultiplier les actions
- Des réponses au sein d'une des 20 Communautés de pratique



Intervenir sur le terrain

- Poser un diagnostic autour d'une problématique donnée
- Dessiner une feuille de route
- Enclencher le plan d'action

Notre organisation

- **6 pôles d'expertise** dédiés aux différents volets de la performance



Usages du numérique



Prises en charge et parcours
sanitaires



Investissement, logistique,
achats et développement
durable



Economie, ingénierie
financière, usages de l'IA et
des DATA



Performance médico-sociale



Ressources humaines

100 experts
métiers
internes

Un réseau de
600 experts
externes

En poste en établissement

Bonnes pratiques pour piloter les prestataires extérieurs

A vous de jouer !

Que faut-il absolument faire pour rater le pilotage des prestataires extérieurs ?

Quelles sont vos erreurs incontournables ?

Qu'avez-vous identifié comme bloquant dans un échange avec un prestataire ?

On évite... :

— Slide solutions



... On privilégie :

— Slide solutions



Problèmes



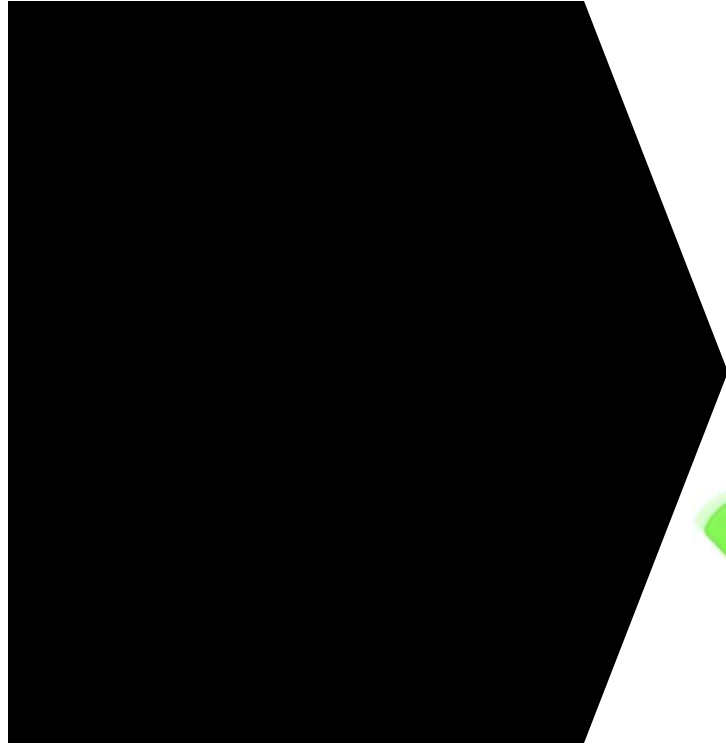
- **Mauvaise compréhension**
- **Prestations ne correspondant pas aux attendus**
- **Difficulté à réaliser la prestation**
- **Retard dans les délais de réalisation**
- **Manque de communication**
- **.....**



**La demande a-t-elle
été comprise?**

Compréhension

- Définir clairement ses besoins
- Faire relire votre cahier des charges
- Dialoguer avec le prestataire
- Faire des bilans réguliers avec l'entreprise
- Respecter ce que l'on a écrit
- Ne pas changer d'idée



Les outils

Les outils

- Utilisez votre cahier des charges ainsi que sur le code de la commande publique
- Rédigez votre plan de prévention
- Soyez rigoureux en cas de problème (respectez les procédures et croisez les informations avec votre cahier des charges)
- Vérifiez dès le départ que la prestation est conforme.
- regardez le contexte local et national

Qui



Le partenariat

Les attendus de chacun

Le client souhaite

- Respect de l'engagement donné
- Une vraie plus-value de la part du professionnel
- Un engagement fort
- Un devoir de conseil

L'intervenant extérieur souhaite

- Respect de l'engagement donné
- Un bénéfice en fin d'exercice
- Un paiement dans les délais
- Des engagements supplémentaires



Partenariat

Tour de table



- 01 A-t-on répondu à vos attentes ?
- 02 Avec quoi repartez-vous ?
- 03 Quelle est la première action que vous allez mettre en place à l'issue de notre échange ?
- 04 En quoi pouvons-nous vous aider ?



Rendez-vous sur anap.fr



**NE CHERCHEZ
PLUS ! TROUVEZ !**

**Créez ou complétez votre
profil** pour être dans
l'annuaire :

<https://www.anap.fr/s/login/>



MERCI pour
votre **ÉCOUTE.**

Restons connectés

En 1 clic, recevez en direct
toutes les actualités de l'Anap !

