

Des SLA qui engagent et des fournisseurs qui performement.

SLA

Piloter et optimiser la performance de vos fournisseurs

1 jour pour concevoir des SLA efficaces, mesurer la performance et bâtir de vrais partenariats fournisseurs.

- > Vous traduisez les objectifs de votre entreprise en un SLA robuste, fondé sur des engagements clairs et contraignants - correctement reliés au contrat-cadre et au SOW.
- > Vous maîtrisez la performance de vos fournisseurs grâce aux KPI appropriés : mesurables, pertinents et directement liés à des actions d'ajustement concrètes.
- > Vous repartez avec un cadre de gestion de la performance fournisseurs, ainsi qu'une approche de conduite du changement et de gestion des parties prenantes pour le déployer dans votre organisation.

Sous la direction experte de :

Carlo Baus
Associate partner
SOLVINT



Pourquoi ce programme ?

UNE SITUATION FAMILIÈRE ? LE CAS DE PIERRE

Pierre Legrand, Procurement Manager dans une entreprise industrielle, gère une trentaine de fournisseurs stratégiques. Ces dernières années, il a fortement investi dans la professionnalisation : chaque fournisseur clé dispose d'un SLA, un tableau de bord KPI est opérationnel sous Excel et il organise des revues trimestrielles avec ses cinq principaux partenaires. Pourtant, le système montre ses limites. Les tableaux de bord sont alimentés, mais les chiffres débouchent rarement sur des actions. Deux fournisseurs restent sous le niveau attendu depuis trois trimestres : les promesses se succèdent et la situation se répète. Lorsque Pierre souhaite enclencher une escalade, son SLA se révèle trop vague pour piloter efficacement : les KPI ne correspondent pas au contrat-cadre et ses parties prenantes internes ne se sentent pas impliquées dans des engagements perçus comme venant « des achats ».

Le véritable défi ? Pierre mesure, mais ne pilote pas. Ses SLA, KPI et revues sont des instruments isolés, et non un cadre intégré de gestion de la performance reposant sur une adhésion transversale, un modèle d'escalade clair et une logique d'amélioration continue. C'est précisément à ce stade que cette formation arrive au bon moment : Pierre apprend à réunir ses composantes existantes dans un seul modèle de SLA et de SPM à fort impact.

VOS SLA REGORGENT D'ENGAGEMENTS QUE PERSONNE NE SUIT.

De nombreuses entreprises ont formalisé des SLA, mais peu les utilisent réellement. Ils regorgent d'engagements que personne ne suit, de KPI que personne ne comprend et de rapports qui restent inutilisés dans un tiroir ou une boîte de réception. Résultat ? Des risques, des occasions manquées, des conflits latents et des fournisseurs qui restent sous le niveau attendu - sans que personne ne les mette face à leurs responsabilités.

ARRÊTEZ DE MESURER SANS AGIR.

La plupart des organisations mesurent beaucoup, mais pilotent peu. Les rapports KPI sont soigneusement préparés, transmis, puis... ignorés. Le problème ne réside pas dans les données, mais dans le choix des mauvais indicateurs.

En sélectionnant les KPI qui comptent réellement - mesurables, pertinents et directement liés aux engagements du SLA - vous obtenez des tableaux de bord que les fournisseurs et le management consultent vraiment. Plus important encore : des tableaux de bord qui déclenchent des actions.

DE LA GESTION DES URGENCES À LA PERFORMANCE STRUCTURELLE.

Cette situation vous est-elle familière ? Un fournisseur n'atteint pas le niveau attendu, une discussion s'engage, des promesses sont faites - et trois mois plus tard, tout recommence. Le fournisseur est rarement la véritable cause du problème. Ce qui manque, c'est un suivi transparent et un SLA suffisamment précis pour permettre un pilotage efficace. Chaque cycle supplémentaire de ce cercle vicieux vous coûte du temps, de la marge et de la crédibilité à la table des négociations.

UN SLA N'EST PAS UNE FIN EN SOI. C'EST UN OUTIL POUR PROGRESSER.

De nombreux professionnels considèrent la signature d'un SLA comme l'aboutissement d'une négociation. En réalité, elle en constitue le point de départ. Un SLA intelligemment conçu, intégré dans un cadre de gestion de la performance fournisseurs, crée un partenariat dynamique dans lequel les fournisseurs sont incités à améliorer leurs performances - et récompensés lorsqu'ils y parviennent. C'est précisément ce que vous enseigne cette formation : pas de théorie juridique, mais un SLA dans un modèle de performance opérationnel. Aucune connaissance technique ou juridique préalable n'est requise.

EN UNE JOURNÉE, VOUS AVEZ TOUTES LES CARTES EN MAIN.

Vous repartez avec les connaissances nécessaires pour élaborer un SLA robuste qui traduit les objectifs de votre entreprise en engagements clairs et contraignants. Vous définissez et suivez les KPI appropriés à l'aide d'un cadre pratique. Vous identifiez et neutralisez les risques et les pièges avant qu'ils ne détériorent votre relation fournisseur. Enfin, vous développez un cadre de gestion de la performance fournisseurs qui améliore durablement les résultats et crée une valeur ajoutée mesurable pour votre entreprise.

État des lieux : quel est aujourd'hui l'impact réel de vos SLA ?

- > Constatez-vous que vos SLA ne sont pratiquement plus suivis après leur signature ?
- > Votre organisation transmet-elle consciencieusement des rapports KPI qui sont ensuite ignorés ?
- > Reconnaissez-vous ce cycle : fournisseur sous le niveau attendu, discussion, promesses - et trois mois plus tard, tout recommence ?
- > Doutez-vous que vos KPI actuels mesurent réellement ce qui compte pour votre entreprise ?
- > Vous manque-t-il un cadre structuré pour piloter proactivement la performance de vos fournisseurs, plutôt que de devoir corriger les problèmes a posteriori ?

Si vous répondez oui à deux questions ou plus, vos SLA et la performance de vos fournisseurs ne peuvent plus être gérés à l'intuition. Cette formation est alors incontournable.



Votre transformation en un coup d'œil...

Votre situation actuelle	Votre situation après cette journée
Des SLA remplis d'engagements qui finissent dans un tiroir après leur signature	Un SLA robuste qui traduit les objectifs de l'entreprise en engagements contraignants
Des rapports KPI qui sont transmis, puis ignorés	Un ensemble de KPI qui mesure ce qui compte vraiment et déclenche des actions
Des discussions et des promesses récurrentes lorsque les performances sont insuffisantes	Un suivi transparent, fondé sur des outils, des rapports et un modèle d'escalade clair
Des mesures isolées, sans cohérence ni conséquence	Un cadre intégré de gestion de la performance fournisseurs
Des engagements SLA perçus en interne comme relevant « des achats » et simplement tolérés	Une adhésion transversale grâce à une conduite du changement et une gestion des parties prenantes bien pensées
Des relations fournisseurs sous tension latente	Un partenariat dynamique qui s'améliore durablement - un véritable gagnant-gagnant

Quel est le coût de l'inaction ?

Continuer à travailler avec des SLA que personne n'utilise peut sembler anodin. Pourtant, la facture ne cesse de s'alourdir.

- > Chaque fournisseur qui reste sous le niveau attendu sans réaction de votre part vous coûte de l'argent : retards, problèmes de qualité, travaux correctifs et perturbations opérationnelles que vous devez absorber en interne.
- > Sans SLA précis, vous êtes en position de faiblesse lors de chaque discussion ou escalade : aucun engagement contraignant, aucune preuve solide, aucun levier à la table des négociations.
- > Produire des rapports que personne ne lit constitue un pur gaspillage de temps d'analyse - trimestre après trimestre, collaborateur après collaborateur.
- > Les conflits latents avec les fournisseurs s'enveniment toujours au pire moment : en pleine période de pointe, lors d'un lancement ou pendant un audit.
- > Sans cadre de gestion de la performance, vous ne détectez les risques qu'une fois qu'ils se sont déjà traduits en dommages pour votre supply chain, vos clients et votre réputation.

Pendant que vous continuez à éteindre des incendies, vos meilleurs fournisseurs préfèrent investir leur énergie auprès de clients qui les stimulent et les récompensent de manière structurée. Cela aussi a un coût - mais vous ne le constaterez que lorsqu'il sera trop tard.

Que retirez-vous concrètement de cette formation ?

- > Une vue d'ensemble complète de tous les éléments clés d'un SLA à fort impact, y compris son articulation correcte avec le contrat-cadre et le SOW
- > Un cadre KPI pratique : les différents types, la manière de les construire, de les mesurer et d'ajuster le pilotage
- > Les bonnes pratiques, les erreurs à éviter et les points d'attention en matière de KPI - directement applicables à vos propres indicateurs
- > Les composantes d'un cadre de gestion de la performance fournisseurs que vous pourrez développer et déployer dans votre organisation
- > Des outils, des formats de reporting et une logique d'escalade permettant d'obtenir les résultats attendus
- > Une approche de conduite du changement et de gestion des parties prenantes pour ancrer votre modèle de SLA en interne
- > Des conseils pratiques, des recommandations et des outils tirés de cas interactifs, nourris par plus de 25 ans d'expérience terrain

Le formateur



Carlo Baus apporte plus de 25 ans d'expérience pratique dans le monde des achats et de la supply chain. Il a occupé des fonctions achats à l'échelle internationale au sein d'entreprises de premier plan telles que Kone, ZF, Kautex et Bose - des environnements où les SLA, les KPI et la performance fournisseurs relèvent du quotidien, et non de la théorie.

Aujourd'hui, en qualité de consultant senior en management, il déploie des projets stratégiques d'achats et de supply chain auprès d'entreprises de premier plan. Cette double casquette - une longue expérience opérationnelle et une pratique actuelle du conseil - lui confère une crédibilité particulière auprès de tous ceux qui élaborent, négocient ou gèrent des SLA et des contrats.

Carlo n'est pas un théoricien, mais un formateur passionné. Durant la formation, il partage des expériences concrètes, de véritables pièges et des solutions éprouvées, avec un enthousiasme communicatif.

“Une formation très complète, mais aussi directement applicable ! Très agréable à écouter.”
- Aster, Fleet Manager

“Merci beaucoup pour cette formation très agréable. Les exemples pratiques étaient instructifs et directement utilisables. Un formateur expérimenté, doté d'humour !”
- Ingrid, Gestionnaire fournisseurs

Programme : une journée, un impact maximal

MODULE 1 - LES COMPOSANTES D'UN SLA EFFICACE

Un SLA n'est jamais plus solide que ses fondations. Vous découvrez les éléments indispensables et comment ancrer solidement votre SLA dans l'ensemble de la structure contractuelle.

- ◆ Les différents éléments constitutifs et types de SLA : lequel utiliser, et dans quel contexte ?
- ◆ Garantisiez et optimisez la contribution transversale de vos parties prenantes internes
- ◆ Construisez un SLA back-to-back, correctement relié à tous les documents clés - du contrat-cadre au SOW

Résultat : vous savez exactement quels engagements doivent figurer dans votre SLA - et comment leur donner un caractère contraignant.

MODULE 2 - KPI ET INDICATEURS : MESUREZ CE QUI COMPTE VRAIMENT

Mettez fin aux rapports que personne ne lit. Vous apprenez à sélectionner les KPI qui comptent réellement pour votre entreprise et à les transformer en leviers de pilotage.

- ◆ Les différents types de KPI : que mesurez-vous, à quel moment et pourquoi ?
- ◆ Comment construire les bons KPI, les mesurer et ajuster votre pilotage ?
- ◆ Bonnes et mauvaises pratiques issues du terrain
- ◆ Points d'attention : les pièges qui rendent vos mesures inutilisables

Résultat : un ensemble de KPI qui déclenche des actions, plutôt que des rapports qui finissent oubliés.

MODULE 3 - GESTION DE LA PERFORMANCE FOURNISSEURS (SPM)

Passez de mesures isolées à un modèle structurel de performance. Vous apprenez à développer un cadre SPM qui stimule les fournisseurs et récompense leurs résultats.

- ◆ Comment développer et déployer un cadre SPM à fort impact ?
- ◆ Outils, rapports et mécanismes d'escalade pour obtenir les résultats attendus
- ◆ L'amélioration continue comme moteur de la relation fournisseur

Résultat : un modèle de performance qui améliore durablement vos relations fournisseurs et les fait évoluer vers un véritable partenariat gagnant-gagnant.

MODULE 4 - CONDUITE DU CHANGEMENT ET GESTION DES PARTIES PRENANTES

Le meilleur modèle de SLA échoue sans adhésion interne. Vous apprenez à déployer votre modèle performant et à l'ancrer durablement dans votre organisation.

- ◆ Le processus de gestion des parties prenantes : qui impliquer, et à quel moment ?
- ◆ Communication et coordination avec les parties internes et externes
- ◆ Gérez activement la conduite du changement lors du déploiement de votre modèle de SLA

Résultat : une approche de mise en œuvre qui suscite une réelle adhésion à votre modèle de SLA, au lieu d'une simple tolérance.

Tout au long de la formation, vous travaillez sur des cas interactifs et recevez des conseils pratiques, des recommandations et des outils que vous pouvez immédiatement appliquer à votre propre portefeuille de fournisseurs.



Timing

08.30	Accueil - café
09.00	Début du cours (présentation du formateur)
12.30	Déjeuner
17.00	Fin du cours

Le matin et l'après-midi, une courte pause(-café) est prévue.

Une interactivité accrue

Les participants se voient offrir de multiples occasions de soumettre leur propre problématique au débat. Pour ce faire, nous demandons à recevoir au préalable un descriptif succinct du problème à formuler. En procédant de la sorte, nous pouvons intégralement adapter le cours en fonction de vos propres besoins d'informations. À cette fin, il vous est possible de contacter à tout moment Dirk Spillebeen au numéro de téléphone **+32 10 20 89 90** – E-mail: **dirk@ifbd.be**.

SLA: piloter et optimiser la performance de vos fournisseurs

2026

> **Date & lieu du cours** : veuillez visiter notre site www.ifbd.be

> **Frais de participation** : € 795 (hors TVA)

>>> INSCRIPTION

Par e-mail :
info@ifbd.be



[cliquer ici](#)

Par notre site :
ifbd.be



[cliquer ici](#)

Par code **QR** :



Téléphone :
00 32 10 20 89 90



Pour plus d'informations
sur votre inscription...

>>> INFORMATIONS PRATIQUE

Les frais de participation à cette journée de cours s'élèvent à **€ 795 hors 21 % TVA**. Par participant supplémentaire, vous bénéficierez de **5% de réduction** sur le montant total, avec une **réduction maximale de 20% (= 5 participants ou plus)**. Ce montant comprend les boissons chaudes/froides et un lunch copieux. Vous recevrez en outre un **précieux dossier documentaire** que vous pourrez consulter ultérieurement comme ouvrage de référence.

Après réception de votre inscription, nous vous faisons parvenir **une confirmation d'inscription** ainsi qu'une facture. Deux semaines avant la date du cours, vous recevez **une lettre de rappel**, ainsi qu'un plan descriptif pour vous rendre à l'hôtel.

Annulation

Nous comprenons parfaitement que d'autres priorités puissent survenir entre le moment de votre inscription et la date du cours. Dès lors, si nous pouvons enregistrer votre annulation écrite **deux semaines avant la date du cours**, seul un montant de 95 euros vous sera porté en compte. **Moins de deux semaines avant le cours**, vous nous serez redevable de l'intégralité de la somme due. Bien entendu, nous serons toujours enchantés d'accueillir l'un de vos collègues à votre place.

HÉBERGEMENT À L'HÔTEL

Un hébergement sur place est possible, ainsi vous pouvez entamer et/ou finir la formation de manière détendue.

Vous pouvez réserver une chambre d'hôtel sur le site suivant : www.martinshotels.com/fr/hotel/chateau-du-lac.

BASE DE DONNÉES DE L'IFBD & GDPR

Nous souhaitons vous tenir informé des dernières évolutions dans votre secteur. Pour ce faire, nous avons enregistré vos données dans notre base de données. Vos informations sont destinées à notre propre usage, sont protégées et ne sont jamais communiquées à des tiers. Nous prenons toutes les mesures nécessaires à cet effet. Conformément au GDPR, vous avez à tout moment le droit de consulter vos données, de les faire corriger et de les faire supprimer. Pour en savoir plus, consultez notre page www.ifbd.be/fr/GDPR ou écrivez à DPO@ifbd.be.

TERMES & CONDITIONS

Consultez notre page www.ifbd.be/fr/qui-sommes-nous/informations-pratiques pour toutes nos modalités.