

Manager des prestataires de services

Cours Pratique de 2 jours

Réf : MGS - Prix 2022 : 1 450€ HT

Le prix pour les dates de sessions 2023 pourra être révisé

Gagner en autorité et en légitimité dans une relation non hiérarchique, susciter la motivation et l'implication sont des défis à relever dans le management de prestataires. Cette formation vous permet d'apprendre à organiser et à coordonner vos partenaires externes en favorisant la coopération.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

- Définir le cadre contractuel
- Organiser le travail d'une équipe de prestataires au quotidien
- Renforcer sa légitimité et la confiance avec l'ensemble des acteurs
- Favoriser l'implication par une communication convaincante
- Gérer les situations délicates sans lien hiérarchique

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Méthodes pédagogiques actives et participatives. Alternance de théorie et de pratique avec application au contexte et aux expériences des participants.

TRAVAUX PRATIQUES

Ateliers pratiques, réflexions collectives, jeux de rôle, constitution de sa boîte à outils.

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 07/2022

1) Clarifier les contours de la relation contractuelle

- Identifier le cadre de la relation.
- Comprendre les types de management et de prestataires.
- Cerner les atouts et les limites du management transversal.
- Répertoire les droits et obligations respectifs : le cadre légal et contractuel.
- Comprendre les spécificités du management transversal : coopération, coordination, relationnel.
- Appréhender les différences de logiques et d'enjeux.

Exercice : Dresser la cartographie des acteurs et les enjeux pour chacun.

2) Savoir instaurer un management hors hiérarchie

- Clarifier les rôles, les missions et les objectifs.
- Structurer le cahier des charges et organiser l'entretien de contribution.
- Identifier les objectifs des prestataires avec la méthode Smart.
- Cerner leurs attentes et leurs motivations.
- Organiser et gérer une équipe de prestataires au quotidien : organigramme des tâches, types de réunions.
- Construire la matrice des rôles et des responsabilités, Raci.
- Définir et suivre les résultats attendus de la prestation : enchaînement des tâches, indicateurs de suivi.
- Établir une relation de partenariat : concertation, coopération, mise en valeur des intérêts communs.

Travaux pratiques : Définir l'agenda des réunions et les éléments de suivi de la prestation.

PARTICIPANTS

Managers, chefs de projet, responsables de services généraux, acheteurs, toutes les personnes ayant à piloter, sans lien hiérarchique, des prestataires de services.

PRÉREQUIS

Être en situation de piloter des prestataires de service.

COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...
Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

3) Gagner en autorité et en légitimité

- Repérer les différentes formes de pouvoir, renforcer sa crédibilité.
- Légitimer sa fonction, son rôle : clarifier les rôles définis dans le contrat sous forme participative.
- Développer une autorité non hiérarchique : prendre en compte les besoins des différents acteurs.
- Instaurer une relation de confiance.
- Affirmer sa posture de leader et gagner en charisme.

Mise en situation : Jeux de rôles : asseoir sa légitimité dans un cadre de management hors lien hiérarchique.

4) Adapter sa communication

- Processus et canaux de communication : questionner, écouter, reformuler, dialoguer, négocier.
- Faire passer l'information à l'aide du moyen approprié. Développer l'écoute active : verbal, paraverbal, non verbal.
- Développer l'écoute active : verbal, paraverbal, non verbal. Utiliser son intelligence émotionnelle.
- Développer un mode de communication motivant en face-à-face, au téléphone, à l'écrit. Les bonnes pratiques de l'e-mail.

Travaux pratiques : Identifier les processus et canaux de communication à mettre en place pour clarifier et optimiser la relation entre les acteurs. Mises en situation : pratiquer l'écoute active. Débriefing collectif.

5) Piloter les prestataires au quotidien

- Être convaincant pour mobiliser les contributeurs et faire adhérer en réunion.
- Structurer son plan d'intervention : contexte, enjeu du projet, objectifs, plan d'action.
- Les différents comportements coopératifs et non coopératifs. Les positions de vie.
- Créer un contexte relationnel favorable. Développer l'empathie. Faire confiance. Responsabiliser. Soigner l'ambiance.
- Les leviers pour influencer et motiver : identité-réalisation, appartenance, reconnaissance-puissance.
- Donner des signes de reconnaissance : la méthode Asap (Approprié, sincère, argumenté, personnalisé).

Travaux pratiques : Travail en sous-groupes : préparer une réunion de travail avec un prestataire. Jeux de rôles : conduire une réunion de travail efficace avec un prestataire.

6) Gérer une situation difficile avec un prestataire

- Repérer les attitudes majeures en communication : agressivité, manipulation, passivité, assertivité.
- Dire les choses avec justesse et assertivité avec l'outil DESC.
- Gérer les personnalités difficiles et lever les résistances.
- Anticiper et désamorcer les conflits.
- Préserver l'ambiance au sein de l'équipe.
- Recadrer en cas d'écart : préparer la réunion et ses différentes étapes.

Mise en situation : Jeux de rôles : animer une réunion difficile avec un prestataire sur des problèmes de délais ou de qualité. Débriefing collectif.

7) Construire un plan d'action personnel de progrès

- Autoanalyse/diagnostic de chaque participant.
- Mise en évidence de ses talents personnels.
- Définir des objectifs Smart, un échéancier, des moyens complémentaires. Formaliser les résultats attendus.

LES DATES

BREST

2022 : 05 déc.

2023 : 06 févr., 06 févr., 06 févr.,
22 mai, 22 mai, 22 mai, 31 août,
31 août, 31 août, 23 oct., 23 oct.,
23 oct.

AIX-EN-PROVENCE

2022 : 16 nov.

2023 : 27 mars, 27 mars, 27
mars, 22 juin, 22 juin, 22 juin, 28
sept., 28 sept., 28 sept., 07 déc.,
07 déc., 07 déc.

BRUXELLES

2023 : 05 janv., 05 janv., 05 janv.,
20 avr., 20 avr., 20 avr., 06 juil.,
06 juil., 06 juil., 19 oct., 19 oct., 19
oct.

GRENOBLE

2022 : 05 déc.

2023 : 30 janv., 30 janv., 30 janv.,
06 avr., 06 avr., 06 avr., 07 août,
07 août, 07 août, 05 oct., 05 oct.,
05 oct.

LYON

2022 : 05 déc.

2023 : 30 janv., 30 janv., 30 janv.,
06 avr., 06 avr., 06 avr., 08 juin,
08 juin, 08 juin, 07 août, 07 août,
07 août, 05 oct., 05 oct., 05 oct.,
14 déc., 14 déc., 14 déc.

NANTES

2022 : 05 déc.

2023 : 06 févr., 06 févr., 06 févr.,
22 mai, 22 mai, 22 mai, 31 août,
31 août, 31 août, 23 oct., 23 oct.,
23 oct.

MARSEILLE

2023 : 27 mars, 27 mars, 27
mars, 22 juin, 22 juin, 22 juin, 28
sept., 28 sept., 28 sept., 07 déc.,
07 déc., 07 déc.

ANGERS

2023 : 05 janv., 05 janv., 05 janv.,
20 avr., 20 avr., 20 avr., 06 juil.,
06 juil., 06 juil., 19 oct., 19 oct., 19
oct.

DIJON

2022 : 05 déc.

2023 : 30 janv., 30 janv., 30 janv.,
06 avr., 06 avr., 06 avr., 07 août,
07 août, 07 août, 05 oct., 05 oct.,
05 oct.

LILLE

2023 : 05 janv., 05 janv., 05 janv.,
20 avr., 20 avr., 20 avr., 06 juil.,
06 juil., 06 juil., 19 oct., 19 oct., 19
oct.

MONTPELLIER

2023 : 27 mars, 27 mars, 27
mars, 22 juin, 22 juin, 22 juin, 28
sept., 28 sept., 28 sept., 07 déc.,
07 déc., 07 déc.

NIORT

2023 : 02 févr., 02 févr., 02 févr.,
27 avr., 27 avr., 27 avr., 10 août,
10 août, 10 août, 05 oct., 05 oct.,
05 oct.

CLERMONT-FERRAND

2022 : 05 déc.

2023 : 30 janv., 30 janv., 30 janv.,
06 avr., 06 avr., 06 avr., 07 août,
07 août, 07 août, 05 oct., 05 oct.,
05 oct.

BORDEAUX

2023 : 02 févr., 02 févr., 02 févr.,
27 avr., 27 avr., 27 avr., 10 août,
10 août, 10 août, 05 oct., 05 oct.,
05 oct.

GENÈVE

2023 : 05 janv., 05 janv., 05 janv.,
20 avr., 20 avr., 20 avr., 06 juil.,
06 juil., 06 juil., 19 oct., 19 oct., 19
oct.

LUXEMBOURG

2023 : 05 janv., 05 janv., 05 janv.,
20 avr., 20 avr., 20 avr., 06 juil.,
06 juil., 06 juil., 19 oct., 19 oct., 19
oct.

NANCY

2023 : 05 janv., 05 janv., 05 janv.,
20 avr., 20 avr., 20 avr., 06 juil.,
06 juil., 06 juil., 19 oct., 19 oct., 19
oct.

ORLÉANS

2023 : 05 janv., 05 janv., 05 janv.,
20 avr., 20 avr., 20 avr., 06 juil.,
06 juil., 06 juil., 19 oct., 19 oct., 19
oct.

PARIS LA DÉFENSE

2022 : 24 nov., 15 déc.

2023 : 05 janv., 05 janv., 05 janv.,
05 janv., 05 janv., 05 janv., 05
janv., 05 janv., 05 janv., 02 févr.,
02 févr., 02 févr., 02 févr., 02
févr., 02 févr., 02 févr., 02 févr.,
02 févr., 30 mars, 30 mars, 30
mars, 30 mars, 30 mars, 30 mars,
30 mars, 30 mars, 30 mars, 20
avr., 20 avr., 20 avr., 20 avr., 20
avr., 20 avr., 20 avr., 20 avr., 20
avr., 01 juin, 01 juin, 01 juin, 01
juin, 01 juin, 01 juin, 01 juin, 15
juin, 15 juin, 15 juin, 15 juin, 15
juin, 15 juin, 15 juin, 06 juil., 06
juil., 06 juil., 06 juil., 06
juil., 06 juil., 06 juil., 06 juil., 03
août, 03 août, 03 août, 03 août,
03 août, 03 août, 03 août, 03
août, 03 août, 07 sept., 07 sept.,
07 sept., 07 sept., 07 sept., 07
sept., 07 sept., 07 sept., 07 sept.,
19 oct., 19 oct., 19 oct., 19 oct.,
19 oct., 19 oct., 19 oct., 19 oct.,
19 oct., 02 nov., 02 nov., 02 nov.,
02 nov., 02 nov., 02 nov., 02 nov.,
02 nov., 02 nov., 21 déc., 21 déc.,
21 déc., 21 déc., 21 déc., 21 déc.,
21 déc., 21 déc., 21 déc.

ROUEN

2023 : 05 janv., 05 janv., 05 janv.,
20 avr., 20 avr., 20 avr., 06 juil.,
06 juil., 06 juil., 19 oct., 19 oct., 19
oct.

TOULON

2023 : 27 mars, 27 mars, 27
mars, 22 juin, 22 juin, 22 juin, 28
sept., 28 sept., 28 sept., 07 déc.,
07 déc., 07 déc.

METZ

2023 : 05 janv., 05 janv., 05 janv.,
20 avr., 20 avr., 20 avr., 06 juil.,
06 juil., 06 juil., 19 oct., 19 oct., 19
oct.

CLASSE A DISTANCE

2022 : 15 déc.

2023 : 05 janv., 05 janv., 05 janv.,
02 févr., 02 févr., 02 févr., 30
mars, 30 mars, 30 mars, 20 avr.,
20 avr., 20 avr., 01 juin, 01 juin,
01 juin, 15 juin, 15 juin, 15 juin, 06
juil., 06 juil., 06 juil., 03 août, 03
août, 03 août, 07 sept., 07 sept.,
07 sept., 19 oct., 19 oct., 19 oct.,
02 nov., 02 nov., 02 nov., 21 déc.,
21 déc., 21 déc.

REIMS

2023 : 05 janv., 05 janv., 05 janv.,
20 avr., 20 avr., 20 avr., 06 juil.,
06 juil., 06 juil., 19 oct., 19 oct., 19
oct.

SOPHIA-ANTIPOLIS

2023 : 27 mars, 27 mars, 27
mars, 22 juin, 22 juin, 22 juin, 28
sept., 28 sept., 28 sept., 07 déc.,
07 déc., 07 déc.

TOULOUSE

2023 : 02 févr., 02 févr., 02 févr.,
27 avr., 27 avr., 27 avr., 10 août,
10 août, 10 août, 05 oct., 05 oct.,
05 oct.

RENNES

2022 : 05 déc.

2023 : 06 févr., 06 févr., 06 févr.,
22 mai, 22 mai, 22 mai, 31 août,
31 août, 31 août, 23 oct., 23 oct.,
23 oct.

STRASBOURG

2022 : 05 déc.

2023 : 06 févr., 06 févr., 06 févr.,
22 mai, 22 mai, 22 mai, 31 août,
31 août, 31 août, 23 oct., 23 oct.,
23 oct.

TOURS

2023 : 05 janv., 05 janv., 05 janv.,
20 avr., 20 avr., 20 avr., 06 juil.,
06 juil., 06 juil., 19 oct., 19 oct., 19
oct.