

# Manager des prestataires de services

## Coordonnez vos prestataires avec efficacité

Cours Pratique de 2 jours - 14h

Réf : MGS - Prix 2025 : 1 570 HT

Dans un environnement de plus en plus collaboratif, maîtriser l'intégration et le management des prestataires de services représente un vrai défi. Comment gagner en autorité et en légitimité dans une relation non hiérarchique, tout en suscitant motivation et implication des équipiers-prestataires ? Quelles bonnes pratiques mettre en œuvre pour organiser, coordonner, suivre et évaluer l'activité ? Cette formation vous permettra d'établir un cadre contractuel clair, indispensable pour encadrer la relation avec vos prestataires. En définissant des objectifs précis et des attentes partagées, vous favoriserez un climat de confiance et de coopération.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

- Maîtriser le cadre légal et contractuel des relations avec les prestataires
- Définir et encadrer le périmètre d'action des prestataires
- Définir des objectifs et suivre l'atteinte des résultats
- Encourager la motivation et l'implication sans lien hiérarchique
- Adopter une communication adaptée pour chaque profil et contexte
- Pratiquer le feedback constructif
- Gérer les situations délicates efficacement

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 02/2025

### 1) Comprendre le cadre contractuel de la relation client-prestataire

- Connaître le cadre légal d'un contrat de prestation : périmètre, droits et obligations des parties
- Connaître les règles liées à la législation du travail
- Exercice : cartographier les acteurs d'un contrat de prestation donné
- Réflexion individuelle : définir sa propre position et son périmètre d'action dans le dispositif
- Lancement d'un plan d'action individuel : définition des axes de progrès, des objectifs et du planning

### 2) Cadrer le management de la prestation

- Clarifier les rôles, les missions et les objectifs de chaque partie
- Organiser l'entretien de contribution
- Valider la compréhension du cahier des charges
- Définir le suivi des étapes et les résultats attendus de la prestation
- Planifier la communication client-prestataire
- Exercices individuels et collectifs : élaborer une matrice des rôles et responsabilités, définir l'agenda des réunions et identifier les éléments clés de suivi de la prestation
- Travaux pratiques : définir les objectifs de la prestation
- Enrichissement du plan d'action individuel
- Matrice RACI
- Méthode SMART (et ses dérivés : SMARTE...)

### PARTICIPANTS

Managers, chefs de projet, responsables de services généraux, acheteurs et toute personne chargée de gérer des prestataires de services sans lien hiérarchique direct

### PRÉREQUIS

Aucun

### 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) Piloter les prestataires au quotidien

- Identifier les spécificités du management non hiérarchique
- Développer une posture de leader adapté aux contextes non hiérarchiques
- Adapter sa communication au profil et mode de fonctionnement des équipiers-prestataires
- Identifier les leviers de motivation de chaque équipier pour renforcer la cohésion et l'engagement
- Optimiser la communication et l'information et fluidifier les échanges avec l'écoute active
- Pratiquer une communication assertive pour instaurer une relation de confiance
- Donner et recevoir du feedback pour stimuler l'amélioration continue et encourager le sentiment de reconnaissance
- Réflexion collective : analyser les contraintes et atouts du management transversal
- Travaux pratiques : préparer une réunion de travail avec un prestataire
- Mise en situation : simuler une réunion de travail où le participant doit engager son équipe et les prestataires
- Exercices collectifs : déléguer une tâche à un équipier-prestataire et lui donner un feedback constructif
- Enrichissement du plan d'action individuel
- Techniques d'écoute active et de reformulation
- Techniques de feedback

### 4) Gérer une situation difficile avec un prestataire

- Anticiper et désamorcer les conflits : identifier les signes avant-coureurs de tensions ou conflits potentiels
- Communiquer avec assertivité pour gérer le conflit
- Préserver le collectif
- Évaluer ses marges de manœuvre contractuelles
- Mettre en place une démarche de résolution de problème
- Exercice pratique : préparer une réunion pour résoudre un problème lié aux délais ou à la qualité de la prestation
- Mise en situation : animer une réunion de résolution de problème avec un prestataire
- Finalisation du plan d'action individuel
- Techniques de gestion de conflits

## LES DATES

---

#### CLASSE À DISTANCE

2025 : 15 mai, 05 juin, 03 juil., 17 juil., 28 août, 25 sept., 16 oct., 13 nov., 18 déc.

#### PARIS

2025 : 24 avr., 22 mai, 26 juin, 10 juil., 21 août, 18 sept., 09 oct., 06 nov., 11 déc.

#### LYON

2025 : 28 août, 25 sept., 13 nov.

#### AIX-EN-PROVENCE

2025 : 28 août, 25 sept., 18 déc.

#### BORDEAUX

2025 : 25 sept., 18 déc.

#### DIJON

2025 : 25 sept., 18 déc.

#### GRENOBLE

2025 : 25 sept., 18 déc.

#### LILLE

2025 : 25 sept., 18 déc.

#### MONTPELLIER

2025 : 25 sept., 18 déc.

#### ORLÉANS

2025 : 18 sept., 06 nov.

#### NANTES

2025 : 15 mai, 25 sept., 18 déc.

#### RENNES

2025 : 28 août, 25 sept., 18 déc.

#### SOPHIA-ANTIPOLIS

2025 : 25 sept., 18 déc.

#### STRASBOURG

2025 : 25 sept., 18 déc.

#### TOULOUSE

2025 : 25 sept., 18 déc.

#### TOURS

2025 : 18 sept., 06 nov.

#### BRUXELLES

2025 : 17 juil., 13 nov.

#### LUXEMBOURG

2025 : 17 juil., 13 nov.