

# Manager des prestataires de services

Cours Pratique de 2 jours - 14h

Réf : MGS - Prix 2024 : 1 530CHF HT

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.*

### 3) Gagner en autorité et en légitimité

- Repérer les différentes formes de pouvoir, renforcer sa crédibilité.

## PARTICIPANTS

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

## PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

## 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.

- 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.
- Instauration d'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

---

### CLASSE À DISTANCE

2024 : 27 mai, 01 août, 19 sept.,  
28 nov.