

# Management de Contrats de Maintenance

Module dédié VINCI Energies

**Présentation de la Formation - 2024**



**rc**·management

# Management de Contrats de Maintenance.

## Fonctions concernées :

- Responsable d'Affaires Maintenance.
- Responsable de Contrat de Maintenance.
- Ingénieur Méthodes Maintenance.
- **Et spécialement tous les nouveaux RA, RC et Ingénieurs Méthodes en charge de contrats de maintenance à objectifs de résultats.**

## Durée :

- 5 jours, soit 35 heures.

## Objectifs professionnels visés :

- Comprendre et s'appropriier les outils, méthodes et bonnes pratiques adaptés aux **succès de contrats de maintenance**.
- Développer la **capacité à rentabiliser** les contrats de maintenance tout en maîtrisant la **satisfaction de ses clients**.
- Assurer ainsi à terme le **renouvellement** de ses contrats.

## Une formation conçue et animée par :

### Renaud CUIGNET

- Auditeur Senior des audits croisés Actemium et Auteur de "Management de la Maintenance", Dunod.

### Damien BRIERE

- Chef d'Entreprise VINCI Energies.

### Johana DJEBARA et/ou Ghislain OLIVIER

- Responsables d'Affaires VINCI Energies.

### Bruce MAHILLET de KOMET

- Spécialiste en comportements de management.



# Management de Contrats de Maintenance.

## Satisfaction Client - Renouvellement - Rentabilité

### Les moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement mobilisés :

- Cette formation intègre les **bonnes pratiques identifiées** lors des audits et diagnostics croisés réalisés au sein du réseau VINCI Energies. Elles sont mises à jour chaque année.
- Le traitement de **nombreux cas concrets** permet de découvrir les enseignements de façon pratique et interactive.
- A la fin de chaque thème, les stagiaires sont invités à définir des actions personnelles de progrès appliquées à leur(s) contrat(s).
- L'intégralité du parcours de formation, ainsi qu'un classeur contenant les exercices et les auto-évaluations, sont remis à chaque participant.
- **Parcours illustré d'exemples concrets issus de contrats VINCI Energies.**

### Les moyens permettant de suivre l'exécution de l'action :

- Élargement de la formation par demi-journées.
- Cette formation sera validée par une attestation de stage.

### Les moyens permettant d'en apprécier les résultats :

- Auto-évaluation des acquis en fin de formation.
- Évaluation individuelle à chaud et à froid de la formation.

### 7 chapitres pour assurer le succès de ses Contrats de Maintenance :

Organiser son contrat  
(0,5 jour)

Les Méthodes au service du Contrat et du Client  
(1 jour)

Maîtriser la communication écrite vers le Client  
(0,5 jour)

Développer des relations de Qualité avec ses Clients  
(1,5 jours)

Maîtriser les sources de pertes et vendre plus  
(1 jour)

Les bonnes pratiques Sécurité  
(0,25 jour)

Les bases du droit social  
(0,25 jour)



# Le parcours de formation.

## A chaque Chapitre :

- Des échanges collectifs.
- Des auto-évaluations et/ou des exercices en sous-groupes.
- Des **illustrations** concrètes de Bonnes Pratiques.
- Des **plans de progrès** personnels.

## 1. Organiser son contrat (0,5 jour)

### Qu'est-ce qu'un contrat de Maintenance ?

- Les 3 périmètres d'un contrat.
- Contrats à Bordereaux : avantages, inconvénients, enjeux.
- Contrats Cost & Fee : avantages, inconvénients, enjeux.
- Contrats forfaitaires à objectifs de résultats : avantages, inconvénients, enjeux.
- Ce que pensent les clients de ces 3 types de contrat.
- Synthétiser les engagements contractuels.

### Les normes à connaître et à diffuser dans son équipe.

### Les 5 étapes du processus de traitement d'une demande d'intervention :

- Préparation / Planification / Ordonnancement / Réalisation / Contrôle.
- Exemples de bonnes pratiques à chaque étape.

### Les rôles et responsabilités à maîtriser sur son Contrat :

- Auto-évaluation de la maîtrise de ces Rôles et Responsabilités.
- Plan de progrès personnel pour renforcer ces R&R.

## 2. Les Méthodes au service du Contrat et du Client (1 jour)

### Quelles étapes pour mettre en place un Contrat Forfaitaire à Objectifs de Résultats ?

### Les 4 familles de Méthodes Maintenance.

### Quelles Méthodes pour quels Contrats ?

### Exemples concrets de Méthodes créant de la valeur pour le Client.

### Études de cas « Méthodes » en sous-groupes :

- Études de 3 cas successifs.
- Objectifs : définir des solutions précises pour redresser les situations présentées.

# Le parcours de formation (suite).

## A chaque Chapitre :

- Des échanges collectifs.
- Des auto-évaluations et/ou des exercices en sous-groupes.
- Des **illustrations** concrètes de Bonnes Pratiques.
- Des **plans de progrès** personnels.

### 3. Maîtriser la communication écrite vers le Client (0,5 jour)

Réflexion collective sur les sujets de plus grandes insatisfactions, et de plus grandes satisfactions des clients.

Principe de base et règles d'or de la communication vers le Client.

Exemples concrets de bonnes pratiques :

- Communication quotidienne
- Communication hebdomadaire
- Communication mensuelle
- Communication annuelle

Auto-évaluation des bonnes pratiques « Satisfaction Client ».

### 4. Développer des relations de Qualité avec ses Clients (1,5 jours)

L'énergie du manager de contrat :

- Autorité, pouvoir et influence.

Cerner le profil de motivation de son interlocuteur ainsi que le sien :

- Questionnaire d'identification des Styles Sociaux.
- Interprétation et enseignements.

Apprendre à ne pas se faire cannibaliser par le client :

- Questionnaire d'auto-évaluation.
- Structuration du temps et signes de reconnaissance.
- Outil RPOA (Réel, Problème, Options, Accord).

Savoir prendre des engagements et les tenir :

- Partage de bonnes pratiques.
- Echanges.

Faire face aux récriminations (objections, critiques...) avec assertivité :

- Les modes de communication.
- Sortir de l'agressivité et de la manipulation de façon assertive.
- Clarifier les relations de cause à effet.
- Répondre aux objections.

Recadrer, demander et recevoir une critique avec assertivité :

- Demander avec assertivité.
- Comment exprimer son désaccord ?
- Comment recevoir les critiques ?

Savoir dire non en conservant une relation positive.

L'essentiel des techniques de « vente » (négociation) :

- Les préoccupations d'un négociateur.
- Auto-évaluation.

# Le parcours de formation (suite).

## 5. Maîtriser les sources de pertes et vendre plus (1 jour) :

Démarrer un contrat et identifier les pièges au démarrage.

Les 4 phases de vie d'un contrat.

- Phase de préparation
- Phase de démarrage
- Phase de référence
- Phase d'optimisation

Exemples d'outils et de bonnes pratiques pour ces 4 phases.

Identifier les sources de pertes d'un contrat.

Trouver des solutions aux sources de pertes.

Études de cas « Rentabilité » en sous-groupes :

- Études de 3 cas successifs.
- Objectifs : définir des solutions précises pour redresser les situations présentées.

Exemples concrets de bonnes pratiques à cultiver pour maîtriser et améliorer la rentabilité de son contrat.

## 6. Les bonnes pratiques Sécurité (0,25 jour)

- Partage des bonnes pratiques Sécurité identifiées lors des audits croisés.
- Exemples d'innovations digitales en matière de Sécurité.

## 7. Les bases du droit social (0,25 jour)

- Faire respecter les temps de travail.
- Connaître ses pouvoirs disciplinaires.
- Droits et devoirs des élus et des instances.

### A chaque Chapitre :

- Des échanges collectifs.
- Des auto-évaluations et/ou des exercices en sous-groupes.
- Des **illustrations** concrètes de Bonnes Pratiques.
- Des **plans de progrès** personnels.



# Les conditions commerciales de cette formation.

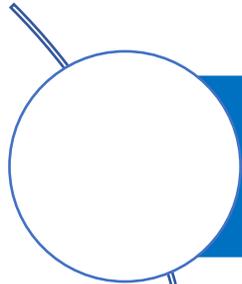
Cette formation s'organise en « inter » à Roissy.

## Les Tarif :

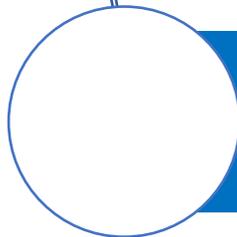
- Inscription AVEC hébergement et dîner : 3.390€ HT (\*)
- Inscription SANS hébergement ni dîner : 2.790€ HT (\*)
- 10% de réduction pour toute inscription réalisée à plus de 90 jours avant la formation (sur base du tarif sans hébergement).
- (\*) +10% de frais de gestion HT pour une facture adressée à une entreprise établie hors UE.



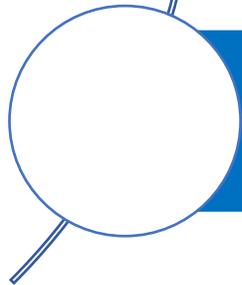
# Contactez-nous :



+33 6 07 08 52 56



[renaud.cuignet@rcmanagement.fr](mailto:renaud.cuignet@rcmanagement.fr)



[www.rcmanagement.fr](http://www.rcmanagement.fr)

