

## Management de Contrats de Maintenance

### Programme de la formation

Document actualisé au 01/12/2023

**Prérequis** (procédure de positionnement et d'évaluation des acquis à l'entrée de la prestation) : aucun.

#### 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

#### Compétences professionnelles visées :

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

#### Les étapes à parcourir par le stagiaire et les modalités de déroulement des phases d'apprentissage :

##### 1. Introduction

- Présentation des participants.
- Présentation du parcours de formation.

##### 2. 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, enjeu.
  - 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.

##### 3. 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.

##### 4. 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 ».

##### 5. 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.
  - Les attitudes des négociateurs selon leur style.
  - Interprétation et enseignements.

##### 6. 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 réussis.
  - 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.

- 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.

#### 7. 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.

#### 8. 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.

#### 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.

#### Ce module de formation a été conçu et est animé par :

- Renaud CUIGNET, Auditeur Senior des audits croisés Actemium et Auteur de "Management de la Maintenance", Dunod 2018.
- 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.

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

- Élargement de la formation par demi-journées.
- Cette formation sera sanctionnée 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.

#### Accessibilité aux personnes handicapées et à mobilité réduite :

- Lieu de formation assurant l'accès aux personnes à mobilité réduite (salle de formation, restaurant, sanitaires).
- Des mesures de compensation du handicap peuvent être prises (nous consulter).

**Délais d'accès à la formation :** jusqu'à 7 jours avant la formation, sous réserve de disponibilité.

#### Tarifs :

- Inscription AVEC hébergement et dîner : 3.390€ HT (\*)
- Inscription SANS hébergement ni dîner : 2.790€ HT (\*)