

# Parcours certifiant Manager les structures internes et les relations externes

## Bloc de compétences d'un Titre RNCP

Titre RNCP de 12 jours

Réf : ZHD - Prix 2021 : 5 460€ HT

Ce parcours de formation représente le quatrième bloc de compétences du titre RNCP de niveau 7 (Bac+5) "Manager administratif et financier" reconnu par l'État. L'ensemble de ces formations vous permettra d'acquérir et valider les compétences nécessaires pour recruter, motiver, piloter et anticiper les conflits de votre équipe. Vous verrez également comment susciter l'implication de vos prestataires de services.

### Ce cycle est composé de :

- Réussir ses recrutements, les meilleures pratiques (Réf. REF, 2 jours)
- Managers : prévenir et gérer les conflits (Réf. COF, 2 jours)
- Animer et motiver son équipe (Réf. MOT, 3 jours)
- Organiser le travail de son équipe (Réf. OTE, 2 jours)
- Manager des prestataires de services (Réf. MGS, 2 jours)
- Certification Manager les structures internes et les relations externes (Réf. ZTP, 1 jour)

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

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

Analyser les besoins en recrutement et établir le profil du candidat

Connaître les différents types de conflits et leurs causes

Trouver les leviers de motivation de ses collaborateurs

Organiser son temps et celui de son équipe

Définir le cadre contractuel des différents prestataires

### CERTIFICATION

Chaque bloc de compétences est validé au travers d'un examen écrit sous forme d'étude de cas (cf Réf ZTP).

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 10/2021

### 1) Analyser ses besoins en recrutement et les profils recherchés

- Délimiter les périmètres du poste.
- Recruter sans discriminer.
- Analyser les compétences requises pour le poste.
- Définir les compétences liées au poste.
- Différencier description de poste et profil recherché.

*Exercice : Les participants analyseront un besoin à partir d'un guide d'analyse de la demande de recrutement.*

### 2) Résoudre un conflit ouvert

- S'approprier les outils de régulation
- Intervenir en médiateur : questionner et écouter avec neutralité.
- Savoir reformuler, argumenter et réfuter.

### FINANCEMENT

Ce cours est éligible au CPF.

### PARTICIPANTS

Managers, responsables d'équipes, chargés de recrutement.

### PRÉREQUIS

Être titulaire d'un diplôme de niveau 6 (Bac +3). Si ce n'est pas le cas, être titulaire d'un niveau 5 (BAC+2) et 3 ans d'expérience, sous réserve de la validation du dossier VAP par le certificateur.

### 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

L'évaluation est réalisée tout au long de la formation à travers différents moyens (QCM, mise en situation, quiz...). Le stagiaire évalue sa progression et ses acquis à l'issue de la formation. L'intervenant valide la progression pédagogique du stagiaire et précise les outils utilisés pour la validation des acquis.

### 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.

- Élaborer une stratégie de contournement des conflits.
- Définir une marge de manœuvre, déterminer les options praticables.
- Trouver un consensus, proposer la meilleure solution de rechange.

*Travaux pratiques : Mises en situation filmées : résoudre un conflit avec le médiateur. Débriefing collectif.*

### 3) Animer son équipe

- Situer le rôle de l'équipe dans l'entreprise : vision, stratégie, ressources...
- Développer son image de leader : utiliser son intelligence émotionnelle, savoir communiquer en public, savoir s'adapter.
- Intégrer avec succès les nouveaux venus dans l'équipe : accueil et mise en confiance.
- Gérer les personnalités difficiles : les différents types de personnalités et de comportements.
- Favoriser la prise de parole et reconnaître les initiatives. Savoir les canaliser et les utiliser à bon escient.
- Faire accepter les changements et lever les freins, les résistances individuelles et collectives.

*Travaux pratiques : Mise en situations filmées et débriefées : animation de réunions d'équipe avec divers types de collaborateurs (faciles, difficiles).*

### 4) Organiser le travail collectif

- Identifier les temps de travail collectifs actuels.
- Répertoire les missions et tâches de son équipe.
- Identifier les résistances rencontrées dans l'optimisation du temps.
- Analyser les compétences des équipes.
- Évaluer la motivation des collaborateurs pour la répartition des activités.
- Prendre en compte les besoins individuels et collectifs dans l'organisation des activités.
- Adapter son management au niveau de maturité des collaborateurs.
- Évaluer le profil relationnel de ses collaborateurs pour gagner du temps dans les échanges.
- Mettre en place un plan de délégation efficace.

*Travaux pratiques : Répertoire les missions et les tâches de son équipe. Élaborer un plan de délégation.*

### 5) Motiver et impliquer des prestataires

- 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 A.S.A.P (Approprié, Sincère, Argumenté, Personnalisé).

*Jeu de rôle : Entretien de motivation d'un prestataire de services sans lien hiérarchique. Préparer l'entretien avec ce prestataire en sous-groupes.*

## LES DATES

---

Ce parcours est composé d'un ensemble de modules. Les dates indiquées ci-dessous correspondent aux premières sessions possibles du parcours.

LYON  
2021 : 15 nov.

PARIS LA DÉFENSE  
2021 : 16 déc.

CLASSE A DISTANCE  
2021 : 16 déc.