

## ANIMATEUR DE RÉSEAU DE PRESTATAIRES F/H

0502

### Appellations les plus courantes

- *Gestionnaire de prestataires, chargé de réseau de prestataires, responsable régional réseau, responsable de région, responsable des prestataires grands comptes, gestionnaire réseau, chargé de mission réseau de prestataires, acheteur, acheteur senior, cadre réseau médical, responsable de secteur, responsable correspondants étrangers, chef de groupe zone, manager pilotage des prestataires, animateur de réseau intervenant (ARI)*

### Missions

- *Anime un réseau de prestataires : recherche, sélectionne les fournisseurs d'assistance, négocie les contrats d'intervention, s'assure de la qualité des prestations, du respect des procédures et des clauses tarifaires.*
- *Développe et fait évoluer le ou les réseaux de prestataires (correspondant à des branches professionnelles et/ou à une zone géographique donnée) afin d'assurer la meilleure adéquation possible avec les besoins liés à l'évolution des activités d'assistance et de l'entreprise.*

## Son environnement

### Famille de métier

- 05 – Réseau de prestataires

### Relations internes

Opérations d'assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Commercial et marketing	<input checked="" type="checkbox"/>
Activités médicales	<input checked="" type="checkbox"/>	Système d'information	<input checked="" type="checkbox"/>
Support et organisation assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Ressources humaines	<input type="checkbox"/>
Gestion d'assistance	<input checked="" type="checkbox"/>	Autres métiers support et transverses	<input checked="" type="checkbox"/>
Réseau de partenaires	<input checked="" type="checkbox"/>		

### Environnement de travail

- Le métier s'exerce dans un bureau au siège ou dans une antenne régionale, et comporte des déplacements en France et/ou à l'étranger pour rencontrer les prestataires.
- Les horaires sont en général réguliers, hors déplacements, l'activité nécessite une adaptation aux horaires de travail des prestataires gérés.

## Les activités

### Management de la relation avec le réseau des prestataires

- Gère la relation avec les prestataires :
  - Traite leurs demandes d'informations et leurs propositions
  - Informe des évolutions des procédures
  - Traite les problèmes pouvant intervenir entre les prestataires et les personnels internes des plateaux d'assistance ou des services de gestion de l'entreprise
  - Participe à la gestion des litiges et réclamations concernant les prestataires
  - Représente l'entreprise auprès des prestataires, lors des visites ou lors d'évènement divers (salons...)

**Met à disposition un réseau efficient de prestataires avec le meilleur rapport qualité/prix pour la réalisation des missions d'assistance**

- Recherche, sélectionne selon des critères qualitatifs et économiques déterminés de nouveaux prestataires, les intègre au réseau afin de remplacer ceux qui sortent du réseau ou d'en trouver de nouveaux :
  - Collecte les informations sur les prestataires, établit les contacts de prospection et vérifie la conformité de leurs moyens d'action
  - Présente les avantages d'un partenariat, les conditions tarifaires et les exigences de l'entreprise en matière de qualité de service et de procédures
  - Participe à la conception des contrats et conventions avec les prestataires.
  - Établit et signe avec eux des contrats ou conventions types
  - Participe à l'évolution des outils et procédures de missionnement et de facturation
- Décèle les manques, les faiblesses et les potentialités du réseau dont il a la charge
- Joue un rôle d'interface entre les clients Entreprises et les équipes commerciales internes, et assure l'interface entre les services de gestion et de support
- Assure une veille sur le réseau et une veille technique, technologique et règlementaire du marché des prestataires et de leurs branches professionnelles dans son domaine d'intervention
- Convainc et accompagne le prestataire dans la prise en compte de nouveaux modes d'organisations
- Assure l'interface entre les équipes entreprises et les équipes commerciales interne

#### **Suivi de la conformité des prestations selon les axes de pilotage définis**

- Développe, fait évoluer le réseau dont il a la charge afin de répondre au mieux aux besoins :
  - Effectue des visites de prestataires (terrain, audits des fournisseurs, salons professionnels ...) pour s'assurer de la conformité de leurs moyens d'action techniques, matériels et humains avec les exigences de qualité définies
  - Contrôle la qualité des prestations et le respect des tarifs et procédures et suit l'activité à partir de tableaux de bord
  - Négocie avec les prestataires de nouvelles conditions tarifaires dans la limite de la délégation accordée ; définit avec eux des objectifs ou plans d'action visant à améliorer la qualité de service et/ou le volume d'activité confié
  - Propose à sa hiérarchie les intégrations et les exclusions de prestataires ou les décide
- Établit des tableaux de bord afin d'effectuer un suivi statistique sur l'activité du réseau. ; réalise des études ponctuelles sur l'activité des prestataires, leurs tarifs et la qualité de leurs prestations
- Participe à la définition, la mise en place et l'exploitation des indicateurs de performance des prestataires.
- Participe aux opérations de surveillance des coûts des prestations et le cas échéant renégocie la facturation de certaines prestations
- Effectue un reporting régulier sur les visites réalisées sur le terrain et sur les actions mises en place et en assure le suivi des objectifs fixés
- Alimente les bases de données prestataires : veille aux sorties de fichiers des prestataires qui ne sont plus agréés, enregistre les nouveaux prestataires, met à jour les données tarifaires et administratives...

#### **Animation et encadrement d'une équipe de chargé d'administration prestataires avec lien hiérarchique**

- Répartit, organise et contrôle l'activité
- Élabore les plannings de ses équipes
- Anime, suit et accompagne individuellement et collectivement les collaborateurs
- Donne du sens aux collaborateurs en s'assurant que chacun s'approprie son rôle dans l'organisation

- Décline et partage les objectifs individuels et collectifs avec son entité et communique les indicateurs liés à la performance
- Conduit des entretiens de management : régulation, encouragement, mise au point, appréciation des performances
- Prépare et conduit les entretiens professionnels
- Identifie les besoins de formation et recueille les souhaits d'évolution de ses collaborateurs
- Accompagne le développement des compétences notamment sur l'utilisation de logiciels de gestion intégrée
- Réalise le tutorat, le monitorat, la formation d'autres chargés d'administration prestataires
- Assure le rôle de référent technique pour l'utilisation des outils auprès de ses collègues et des prestataires, et élabore des supports de formation.

## Les compétences clés

Les 5 compétences clés du métier « 502 Animateur de réseau de prestataires »		
Famille de compétence	Numéro	Compétence
Prestataires	SF903	Animer, consolider et développer un réseau de partenaires qualifiés
Management	SF1705	Négocier et convaincre dans une situation de management
Connaissance assistance	CT210	Connaissance du milieu professionnel des prestataires (matériels, vocabulaire technique, contraintes, culture, mode de fonctionnement)
Aptitudes	A103	Réactivité / adaptabilité
Aptitudes	A107	Discrétion

## Les compétences

### Savoir-faire

- **Animer, consolider et développer un réseau de partenaires qualifiés**
- Créer, mettre à jour et exploiter le fichier des prestataires agréés et les tableaux de bord
- Organiser et fiabiliser l'évaluation de la qualité des prestations servies par les prestataires et de leurs coûts
- Réaliser des benchmarks sur l'ensemble des prestataires
- Rechercher et/ou organiser la recherche de l'information
- Analyser et exploiter des tableaux de bord et des indicateurs
- Identifier et traiter les risques de conflits
- Formuler des propositions pour optimiser l'organisation, les procédures...
- **Négocier et convaincre dans une situation de management**
- Déléguer en fonction de son niveau hiérarchique
- Animer hiérarchiquement une équipe
- Animer les réunions de service
- Préciser les missions et les objectifs des collaborateurs
- Organiser et planifier les activités de l'équipe
- Transmettre à ses collaborateurs les informations utiles à leur travail et à leur évolution
- Veiller à l'enregistrement quotidien des données relatives au personnel
- Conduire les entretiens de management (appréciation, professionnel, recrutement, ...)
- Évaluer les compétences et les besoins de développement (formation, tutorat,.)
- Développer les compétences de ses collaborateurs
- Prendre et assumer des décisions dans son domaine de responsabilité

### Connaissances

- Connaissance des métiers de l'entreprise, de l'organisation, et des interlocuteurs des clients et prospects
- Connaissance des règles, procédures et outils de gestion de l'entreprise
- Connaissance des sources d'information sur les prestataires
- **Connaissance du milieu professionnel des prestataires (matériels, vocabulaire technique, contraintes, culture, mode de fonctionnement)**
- Connaissance des procédures de gestion et d'agrément des prestataires
- Connaissance des principales spécificités des pays étrangers dans le domaine d'assistance concerné
- Connaissance technique et règlementaire des branches professionnelles des prestataires et leurs formes juridiques
- Connaissance pratique des moyens de (télé)communication spécifiques à l'entreprise.
- Connaissances géographiques
- Connaissance des méthodes de recherche d'information
- Connaissance d'une ou plusieurs langues étrangères
- Connaissance des techniques de tarification des produits
- Connaissance des méthodes statistiques et des techniques d'analyse de données
- Connaissances générales en comptabilité

## L'accès au métier

de

### Aptitudes

- Autonomie et rigueur dans l'organisation et la réalisation de son travail
- **Réactivité / adaptabilité**
- **Discrétion**
- Capacité d'analyse et de synthèse d'une situation
- Capacité à hiérarchiser les priorités
- Aisance avec les chiffres
- Ouverture, curiosité d'esprit
- Capacités d'écoute et de communication
- Capacité à informer et à convaincre
- Capacité à gérer les tensions, les conflits
- Capacité à animer des réunions et groupes de travail
- Capacité rédaction et formalisation

### Niveau de formation, expérience

- Bac + 2 à Bac + 5 de préférence commercial ou technique, ou niveau équivalent acquis par l'expérience
- Une expérience plus ou moins importante et de différentes natures selon le domaine d'intervention peut être nécessaire (animation de réseau, vente auprès d'une clientèle de professionnels, garagistes, compagnies aériennes, hôpitaux...) tout comme une expérience dans des emplois de chargé et/ou d'encadrant d'assistance est appréciée

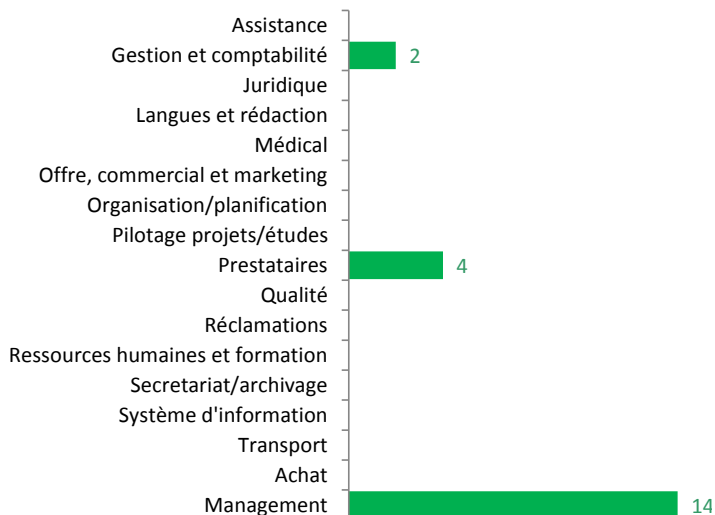
### Habilitations, certifications

- Permis de conduire pour les titulaires qui effectuent des déplacements en région

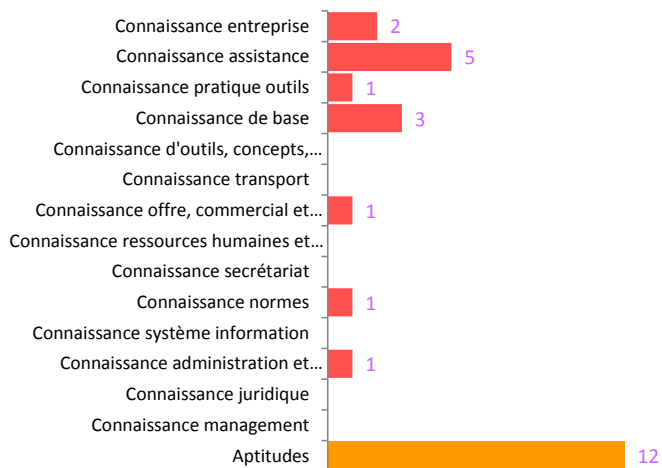
# Les perspectives d'évolutions

## Composition des domaines des compétences du métier

Le métier « 502 Animateur de réseau de prestataires » comprend 20 savoir-faire, qui se ventilent comme suit :

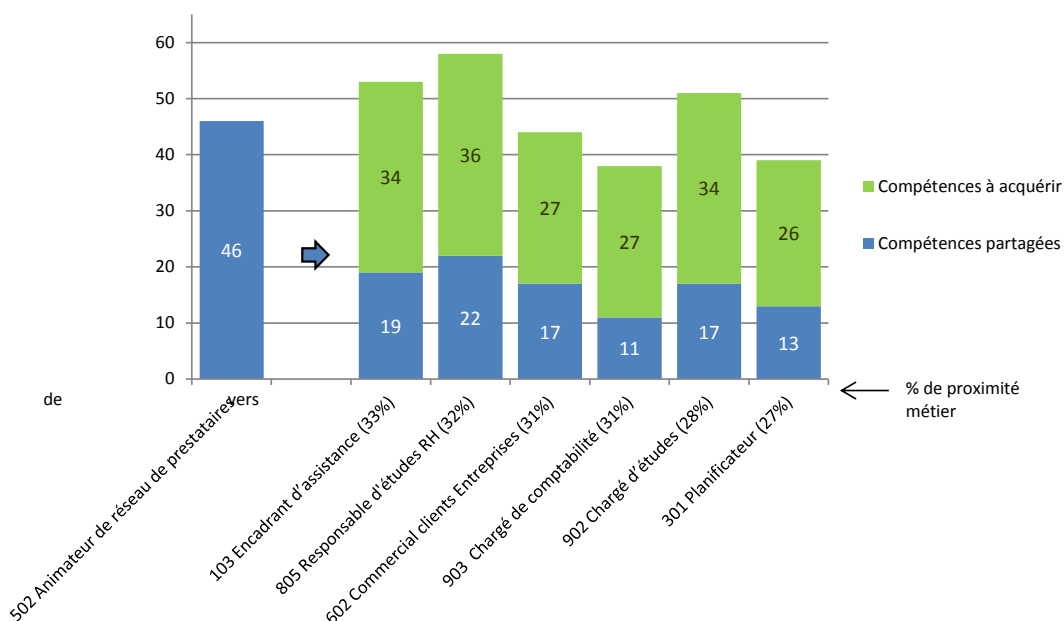


Le métier « 502 Animateur de réseau de prestataires » comprend en outre 26 connaissances et aptitudes, qui se ventilent comme suit :



## Évolutions envisageables

Les passerelles envisageables par ordre décroissant de proximité métier



## Autres évolutions envisageables

- 302. Coordinateur opérationnel plateaux
- 904. Contrôleur de gestion
- 907. Responsable des achats
- Si intérêt particulier pour l'informatique, une évolution peut être envisagée vers le métier 708. Assistant de maîtrise d'ouvrage (21 compétences partagées ; 27 à acquérir)