

# Outils et pratiques de management pour l'offshore

Développer la culture de leadership et accompagner le changement

INTERVENANTS : NATHALIE LOUX ET IHAB GOURICH

DURÉE	HORAIRES	PRIX
2 jours	9h-17h30	1990 € *

\* Prix HT par participant, documentation et forfait repas inclus.

## Programme

### // Connaître les référentiels en management dans les services

- / Les fondements du management dans les services
- / La théorie du dauphin, l'océan bleu
- / Le management dans les services : le cas des services informatiques
- / Expériences réussies et échecs en management en offshore

### // Faire le diagnostic de la gouvernance dans ses opérations offshore

- / Les composantes de la gouvernance : facteurs clé de succès et symptômes
- / Les échanges d'informations : processus et outils de communication
- / Le process de décision : top down, bottom up
- / Les instructions et le mode de suivi des collaborateurs
- / Les interactions avec les pairs et les supérieurs hiérarchiques

### // Bâtir et déployer une stratégie de changement du mode de gouvernance

- / Repérer les faits : réunions inefficaces, mauvaise gestion du temps, peu de clarté...
- / Légitimer le changement : les actions auprès des managers, les enquêtes internes
- / Déployer et accompagner le changement dans les équipes  
Élaborer les outils et formaliser les bonnes pratiques
- / Établir un référentiel de bonnes pratiques : conduite de réunion, entretiens, outils de reporting
- / Customiser les outils à chaque métier, à chaque situation
- / Bâtir un plan d'accompagnement de chaque manager : les différentes approches

### // Coacher les managers pour accompagner le changement

- / Analyser les écarts requis / constatés : les méthodes pour évaluer et analyser les résultats : ratios-clés, grilles de performance
- / Savoir écouter en profondeur : les leçons du management situationnel
- / Écouter pour analyser les décalages : 7 principes-clés d'écoute active
- / Faire progresser ses managers : les erreurs à éviter, les facteurs de succès
- / Choisir l'action de coaching adaptée : faire un diagnostic, trouver une solution, gérer son stress

### // Renforcer les compétences des managers par le coaching

- / Bâtir des programmes d'accompagnement des managers : les compétences clés à maîtriser
  - / Sélectionner les coaches internes et externes
  - / Les approches de coaching individuel : théories et pratique
  - / Les enseignements des techniques relationnelles : Schulz, Pnl, hypnose ericsonnienne, mentoring
- Séquence témoignage : un dirigeant expert de l'offshore interviendra pour illustrer une stratégie de changement de mode de gouvernance**

### // Objectifs

- / Renforcer ses connaissances en Management
- / Acquérir des méthodes et des outils pour :
  - Faire le diagnostic « gouvernance » de ses opérations offshore
  - Définir et mettre en œuvre une stratégie de changement du mode de gouvernance
  - Former et coacher les managers de l'offshore

### // Public concerné

Dirigeants au sein d'une SSII, d'un éditeur de logiciel ou d'un opérateur BPO, Consultants internes, Responsables des Systèmes d'information, Responsables chargés du projet offshore, Directeurs d'une filiale offshore, Directeurs de Projets.