



## Programme de formation

---

Intitulé de la formation :  
Piloter un sous-traitant in situ

---

Durée 2 jours

---

Entreprise :

---

Animateur : Yann LELIEVRE

---

### « PILOTER UN SOUS-TRAITANT IN SITU ».

#### Objectifs généraux

- Exprimer fonctionnellement un besoin de prestation,
- Piloter efficacement les sous-traitants dans une logique constructive,
- Maîtriser la relation fournisseur afin de préserver sa confiance,
- Savoir réagir et organiser l'action face aux aléas et aux situations de crise.

#### Objectifs pédagogiques

- Respecter le contexte légal de la sous-traitance.
- Exprimer un besoin fonctionnel au travers d'un cahier des charges.
- Maîtriser les indicateurs métiers et leur interprétation.
- Faire le choix du bon moyen de communication en fonction de la situation.
- Améliorer sa capacité à communiquer, y compris dans des situations délicates.
- Utiliser les principaux outils de résolutions de problèmes.
- Etre capable d'animer une démarche de résolution de problèmes en utilisant les outils adaptés.

## Programme

### Commun à toutes les formations :

- **Attentes** : En début de session le formateur fera un point sur les attentes de chaque stagiaire. Certains points pourront ainsi être plus ou moins approfondis en fonction des souhaits de l'auditoire.
- **Vérification des attentes** : Tout au long de la formation, le formateur s'assurera de la compréhension des concepts et de l'adéquation de la réponse aux attentes exprimées.
- **Ateliers** : de nombreux exercices et mises en situation permettront de créer une réelle animation de la formation et de faire participer les stagiaires. Les parties théoriques sont, soit amenés par les stagiaires suite à l'étude de cas concrets, soit appliquées sur des cas concrets après présentation.
- **Evaluation** : en fin de session, une grille d'évaluation de la formation permettra d'évaluer l'animation, la logistique, l'apport et de donner une appréciation globale.

### Formation au pilotage opérationnel de contrats d'objectifs.

**Durée** : 4x0,5j par formation (module théorique). 10 stagiaires maximum par formation.

**Public concerné** : Chargés d'affaires. Personnes en charge de réalisations sous-traitées.

Atelier 1 : la sous-traitance => intérêt, enjeux, limites.

- Contexte économique.
- Avantages et risques liés à l'externalisation.
- Aspects légaux de la sous-traitance : définitions, responsabilités légales, délit de marchandage ; travail clandestin, plan de prévention.

Atelier 2 : le contrat et le pilotage de la performance.

- Le cahier des charges : le besoin fonctionnel, les objectifs, les différentes parties du cdc,
- Le suivi et l'évaluation de la performance.
- Les outils de pilotage de la performance : indicateurs, tableau de bord, tableau de suivi...

Atelier 3 : la communication et le management de la relation.

- Les objectifs : côté sous-traitant, côté client.
- Les bases d'une bonne relation avec ses partenaires.
- La communication : comment ça marche ? Les styles de communication. La non-communication.
- Choix du mode de communication en fonction de la situation.
- Les échanges lors des situations délicates.
- L'animation des réunions et des groupes de travail.

Atelier 4 : la résolution de problème.

- Choisir et cadrer le problème : diagramme Pareto et méthode QQQQCP ;
- Rechercher et identifier les causes : brainstorming, diagramme Ishikawa (causes – effets), diagramme des 5M et les 5 Pourquoi ;
- Rechercher des solutions : techniques de créativité ;
- Choisir des solutions après les tests : grille de décision multicritères ;
- Appliquer et suivre l'efficacité des actions : plan d'actions et indicateurs.