

Formation Management Organiser et piloter son service



Les objectifs de la formation

Aider les managers à maîtriser leur organisation et à piloter l'activité de leur service

- Le manager auto-auditeur
- Le manager organisateur
- Le manager pilote-contrôleur

Transmettre les fondamentaux des méthodes d'organisation et de pilotage d'activité.

- Savoir distinguer les différentes composantes d'une organisation
- Identifier les dysfonctionnements et les gisements de progrès
- Mettre en place des modes de fonctionnement efficaces et performants
- Définir des axes d'amélioration et bâtir un plan d'action de progrès
- Mesurer et optimiser l'activité de son service.

Public concerné

- Managers ou responsables d'équipe ayant une expérience managériale de quelques années

Prérequis

- Avoir une expérience managériale de quelques années ou avoir suivi le module « Manager une équipe »

Durée

- 2 jours

Contact

contact@erebus-cm.fr

Erebus

2 rue du Beausset
13001 Marseille
www-erebus-cm.fr

RCS Marseille 440 264
182 APE 7022Z

Déclaration d'activité de formation
enregistrée sous le numéro
93 13 15746 13
auprès de la Préfecture de la
Région Provence-Alpes-Côte d'Azur

Thèmes abordés

Introduction aux notions de base de l'organisation

Les différentes composantes d'une organisation

- La structure
- Les modes de fonctionnement
- Les hommes
- Les outils

Autour de la notion de processus

- Les organisations orientées « client »
- La notion de « performance »
- La notion de processus
- Les flux informationnels : les documents, les formulaires, l'information de gestion.

Les outils de modélisation et d'analyse

Les outils de description des modes de fonctionnement

- Le QUOI QUI QUAND COMMENT
- Le logigramme
- La modélisation des processus et des activités
- Exercice et étude de cas

Les outils de modélisation et d'analyse

Les outils de description des rôles et responsabilités

- Le RACI
- La fiche de rôles / fiche de poste
- Les indicateurs de performance individuelle (lien avec le module « entretien individuel »)

Analyser et optimiser l'organisation de son service

Identifier les dysfonctionnements

- Savoir identifier l'origine des dysfonctionnements
- Le technique du « suivi de carton »

Optimiser les organisations

- La chasse au tâches inutiles : les 5 « pourquoi », notion d'analyse de la valeur
- Les indicateurs de performance

Mettre en œuvre les actions d'amélioration

Axes d'amélioration et actions

- Définir des axes d'amélioration
- Bâtir un plan d'action / savoir prioriser

Suivre un plan d'action

- Responsabiliser / animer
- Suivre le plan d'action

La maîtrise de la qualité opérationnelle

- Les procédures et modes opératoires
- Les enregistrements qualité : formulaires, compte-rendu, PV.

Suivre l'activité de son service

Le tableau de bord

- Construire son tableau de bord
- Le point quotidien / le point hebdo

Contrôler l'activité au quotidien

- Que faut-il contrôler?
- Les outils de suivi / contrôle
- Le suivi individuel