

Stage pratique de 3 jour(s)
Réf : RAX

Participants

Responsable des services généraux.

Pré-requis

Connaissance de base des activités des services généraux.

Dates des sessions

CLASSE A DISTANCE

15 mar. 2021

PARIS

15 mar. 2021

Modalités d'évaluation

L'évaluation des acquis se fait tout au long de la session au travers des multiples exercices à réaliser (50 à 70% du temps).

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.

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.

• A 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

Piloter les activités des services généraux l'approche processus

Ce stage vous montrera comment bien organiser les activités des services généraux, les modéliser par les processus et les piloter par les tableaux de bord. Vous serez ainsi en mesure d'améliorer leur performance.

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Structurer les activités des services généraux de l'entreprise selon l'approche processus
Développer la relation client/fournisseur interne
Identifier et valoriser la valeur ajoutée des opérations
Constituer son tableau de bord de pilotage
Evaluer la performance

1) Appréhender l'approche processus

2) Modéliser les activités des services généraux dans les processus

3) Manager et piloter le processus des services généraux

4) Elaborer le tableau de bord de pilotage des processus des services généraux

5) Gagner en performance

6) Introduire l'amélioration continue

Exercice

Alternance de théorie et de pratique, ateliers, exercices d'application, réflexion collective.

1) Appréhender l'approche processus

- La notion de processus et les différentes typologies.
- Cartographie des processus des services généraux.
- Développer la relation client/fournisseur interne.
- Introduire la notion d'amélioration continue.

Exercice

Cartographie des processus d'une entreprise type.

2) Modéliser les activités des services généraux dans les processus

- Identifier les périmètres, finalités, activités et degrés de maturité des processus.
- Utiliser l'analyse fonctionnelle pour les modéliser.
- Outils de modélisation : logigramme, ordinoigramme, diagramme des flux...
- Structurer et fiabiliser les processus, diagramme FAST ou SADT.

Exercice

Modéliser les activités d'un processus type.

3) Manager et piloter le processus des services généraux

- Prérogatives et responsabilités du pilote de processus.
- Rôles et responsabilités des acteurs du processus, la matrice RASCI.
- Rédiger une fiche de fonction/poste.
- Définir une matrice de compétence.
- Evaluer la maturité des processus. Revue de processus.

Exercice

Bâtir une matrice de compétence représentative.

4) Elaborer le tableau de bord de pilotage des processus des services généraux

- Enjeux et finalité de la mesure.
- Identifier les objectifs des processus et leur cohérence avec les orientations de l'entreprise.
- Construire les indicateurs de mesure des objectifs.
- Structurer son tableau de bord et le reporting.
- Comprendre le tableau de bord prospectif (Balanced Score Card).

Travaux pratiques

Définir les indicateurs. Elaborer le tableau de bord des processus des services généraux d'une entreprise type.

5) Gagner en performance

- Cartographier valeur ajoutée/non-valeur ajoutée des activités du processus (VSM).
- Déterminer les délais d'exécution (DEP).
- Evaluer l'efficacité du cycle du processus (ECP).
- Identifier l'activité goulot, les sources de gaspillage.

de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

Travaux pratiques

Schématiser une VSM (Value Stream Mapping). Déterminer les DEP et ECP d'un processus.

6) Introduire l'amélioration continue

- Détecter le besoin du client : diagramme de Kano.
- Définir la démarche d'amélioration continue : actions simples ou amélioration en rupture ?
- Découvrir des méthodes d'amélioration Kaizen et DMAIC.

Echanges

Partage de pratiques, avantages, inconvénients.