Piloter les activités des services généraux l'approche processus

Cours Pratique de 3 jours - 21h
Réf : RAX - Prix 2025 : 2 010 HT

Comment bien organiser et valoriser les activités des Services Généraux. Cette formation vous présentera comment les modéliser par l'approche processus et les piloter par les tableaux de bord. Vous serez ainsi en mesure de gagner en performance et d'engager une démarche d'amélioration continue.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

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

EXERCICE

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

LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 02/2024

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, ordinogramme, 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.

PARTICIPANTS

Responsable des services généraux.

PRÉREQUIS

Connaissance de base des activités des services généraux.

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.

MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques…
Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

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

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse psh-accueil@orsys.fr.

- 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.

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.

LES DATES

CLASSE À DISTANCE	PARIS
2025 : 10 sept., 10 déc.	2025 : 03 sept., 03 déc.