

3.8

Approche globale de l'entreprise

Objectifs

Permettre aux participants :

- ✓ Mener une analyse globale du fonctionnement de l'entreprise.
- ✓ Détecter les besoins d'amélioration.
- ✓ Préconiser un plan d'actions et des solutions immédiates.
- ✓ Assurer les conditions d'un passage à l'acte par le destinataire de la prestation.

Public

Nouveaux agents et agents expérimentés, généralistes et spécialistes.

Programme détaillé

JOUR 1 : Les stratégies de réalisation des entretiens de suivi / préconisation

- ✓ Eléments d'analyse des pratiques d'entretien de suivi / préconisation
- ✓ Définition d'un cahier des charges pour la conception d'outil de suivi / préconisation des entreprises
- ✓ Caractéristiques du service à rendre
- ✓ Situation de l'entreprise (Lancement / développement / difficulté...)
- ✓ Contenu de l'entretien
- ✓ Modalités pratiques de réalisation de l'entretien
- ✓ Définition d'une stratégie dynamique de suivi / préconisation

JOUR 2 : Travail sur la base des facteurs de succès de l'entreprise

- ✓ Orientation client
- ✓ Maîtrise de la réalisation
- ✓ Gestion des ressources
- ✓ Suivi de l'activité

Plan d'amélioration

- ✓ Analyse des exigences de « fonctionnement / management » pour chaque facteur de succès
- ✓ Définition des exigences de fonctionnement
- ✓ Choix des exigences à explorer et démarche de progrès de l'entreprise et de l'entrepreneur

Partage de l'expérience des participants

- ✓ Entreprise de service, de production, du bâtiment, de l'alimentation
- ✓ Engager le « passage à l'acte » par le chef d'entreprise
- ✓ Détermination du niveau de maturité : point fort / point faible
- ✓ Détermination du niveau de priorité avec le chef d'entreprise
- ✓ Définition d'un plan d'action concerté

Préconisation des services de la CMA / Mise en pratique de l'entretien de suivi / préconisation

Journée complémentaire possible

- ✓ Retour d'expérience
- ✓ Maîtrise du processus de réalisation de l'entretien de suivi / préconisation Approche Qualité
- ✓ Définition du processus de réalisation. Qui fait quoi ? Quand ? Comment ?
- ✓ Moyens de maîtrise de la réalisation du service / Indicateur de performance pour le service
- ✓ Facteurs de succès pour la CMA

Méthodes pédagogiques

- ✓ Apports et échanges d'expériences
- ✓ Mise en place de l'expérimentation dans la CMA
- ✓ Planification de la journée complémentaire si l'option en a été prise
- ✓ Partage d'outils de réalisation
- ✓ Plateforme de formation Omendo LE LABBO

Durée

Deux jours + 1 option journée de suivi à trois / à six mois

- ✓ Théorie 30%
- ✓ Pratique 70%

Intervenant

Lionel MALARDÉ / Julie OBADIA