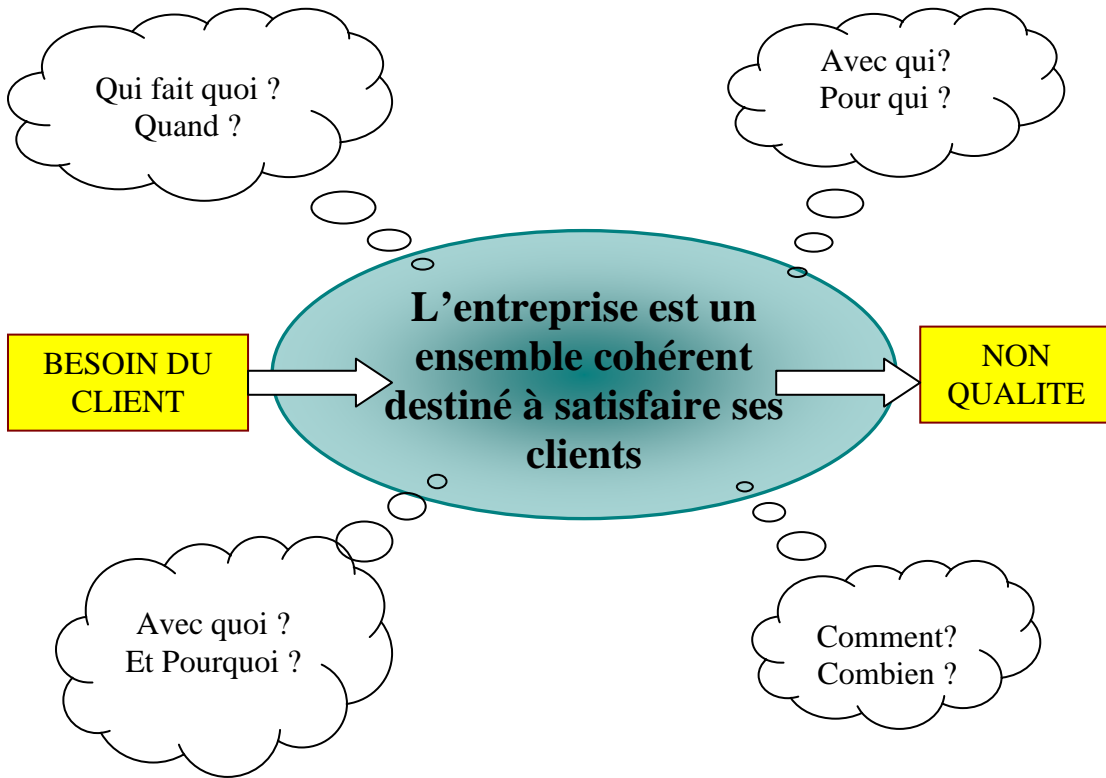
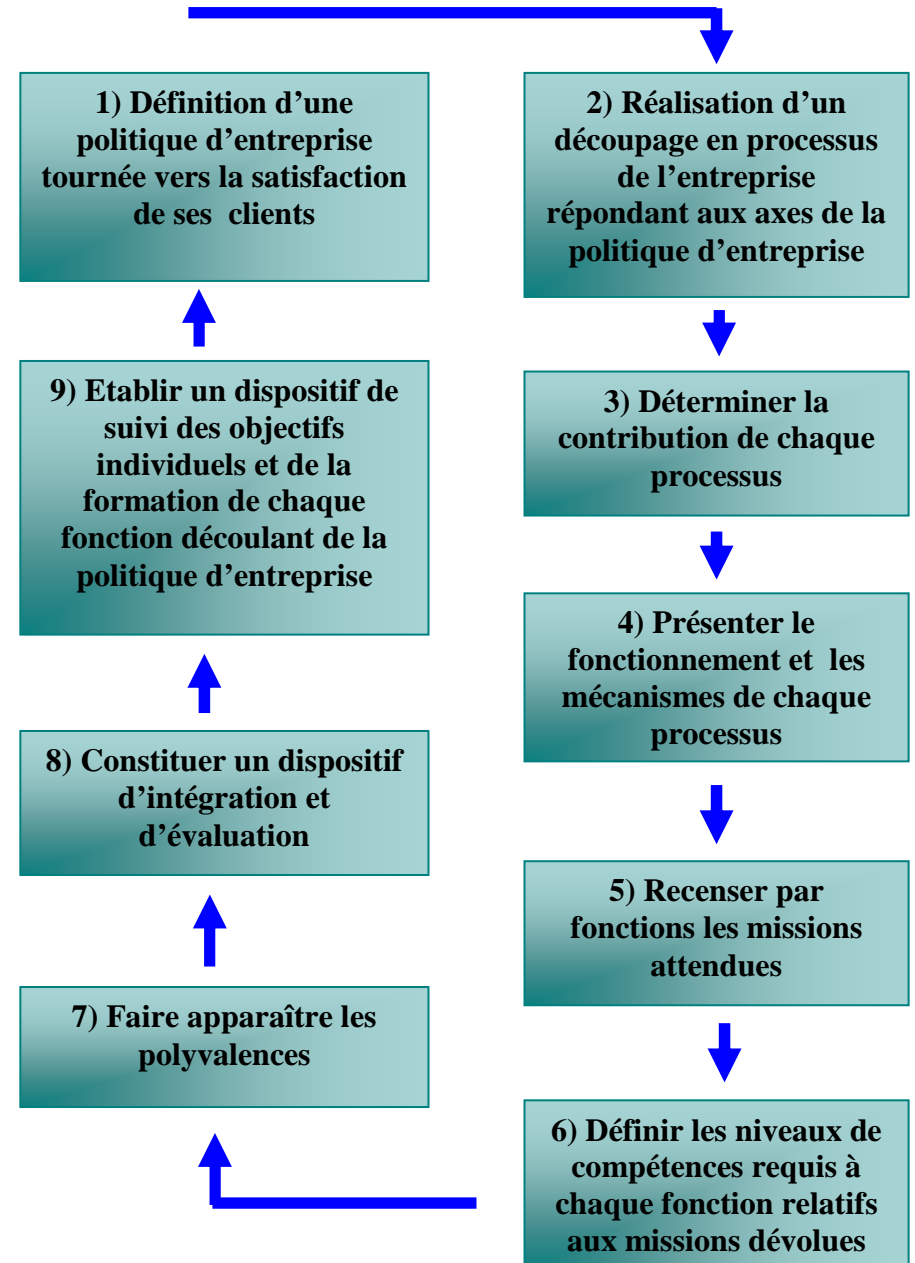


**NOS PREOCCUPATIONS**



**LA BOUCLE ESSENTIELLE**



**LES POINTS D'ACTIONS A MENER**

Définir les postes et les missions de chacun

Faire circuler l'information...

Avoir des informations justes

Mettre en adéquation les missions avec les notions de délai et de moyens à utiliser

Entretenir et faire évoluer les postes

# FORMER LES ACTEURS À COMPRENDRE ET MAITRISER LEUR MISSIONS POUR UN ENRICHISSEMENT PERSONNEL ET COLLECTIF

## CURSUS

N°	Comprendre	POUR	Mettre en Oeuvre	ET	S'évaluer
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'entreprise et ses clients, leurs exigences.</li> <li>- La perception de la satisfaction des clients.</li> <li>- Les autres parties intéressées de l'entreprise (personnels, actionnaires, ...)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qui sont nos clients et Quelles sont leurs exigences ?</li> <li>- Doit on toujours dire « oui » pour satisfaire le client ?</li> <li>- L'amélioration : Comment l'exprimer et le communiquer ?</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'engagement est-il pertinent par rapport à l'activité de l'entreprise ?</li> <li>- Est-il mesurable ?</li> <li>- Permet-il de se fixer des objectifs ?</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- L'entreprise, son fonctionnement, ses mécanismes, les interactions entre les fonctions, les services, les processus.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quels sont nos processus, Comment les distinguer et les relier ?</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les processus déclinés servent ils les engagements clients ?</li> <li>- L'approche processus prévoit-elle les éléments entrants et sortants ainsi que les interactions ?</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les processus et leur contribution à satisfaire les axes contenus dans la politique et d'engagement de l'entreprise tournée vers la satisfaction des clients</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- En quoi chaque processus peut-il contribuer à la satisfaction des clients ?</li> <li>- Quelles sont les mesures applicables pour évaluer le niveau de contribution ?</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Est-ce que pour chaque processus la perception de la contribution à satisfaire les clients est palpable ?</li> <li>- Existe-t-il des indicateurs de mesure ?</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les processus : modélisation, documentation, composant (données d'entrées et de sorties, ressources, enchaînement d'activité)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Différenciez la documentation d'un processus (fiches de processus, procédures, instructions, formulaires,...)</li> <li>- Représentez des processus sous forme de logigramme</li> <li>- Attribuez les étapes et des missions à chaque fonction</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les étapes du processus renvoient elles à des données de travail perceptibles par l'utilisateur ?</li> <li>- Existe –il aux différentes étapes des preuves permettant d'assurer la traçabilité des actions menées ?</li> <li>- Les processus représentés sont-ils en adéquation avec les applications quotidiennes ?</li> </ul>

N°	Comprendre	POUR	Mettre en Oeuvre	ET	S'évaluer
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les différentes fonctions de l'entreprise, leurs implications à chaque stade du fonctionnement.</li> <li>- Les niveaux de compétences requis à chaque fonction (initiale, professionnelle, savoir-faire,...)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Isolez de chaque processus la liste exhaustive de toutes les étapes et missions dévolues à chaque fonction.</li> <li>- Transformez les étapes et missions en savoir faire requis.</li> <li>- Quelles sont les compétences ayant une incidence sur la qualité ?</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- A-t-on distingué pour chaque mission le niveau de compétences requis ?</li> <li>- A-t-on distingué les compétences « métiers » et « managériales » ?</li> </ul>
6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilisez les grilles de compétences pour mettre en évidence les polyvalences</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quel est l'état de mes compétences à l'égard du niveau requis ?</li> <li>- Est-ce que tous les savoirs faire requis à chaque fonction sont pourvus d'acteurs compétents ?</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Peut-on dégager des progrès en matière de développement des compétences ?</li> </ul>
7	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La capitalisation et le transfert des compétences comme moyen d'intégration et d'évaluation</li> <li>- Favorisez et optimisez l'intégration.</li> <li>- Procédez à une évaluation objective et non subjective.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qu'est ce que j'attends de l'intégration de nouveaux collaborateurs ?</li> <li>- Comment permettre l'accès aux nouveaux salariés, à une information fiable ?</li> <li>- Utilisez la fiche de fonction et les processus pour présenter les missions aux collaborateurs.</li> <li>- Comment évaluer le niveau de compétences et les besoins du collaborateur sur une base objective et non subjective.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interviewez les acteurs qui réalisent les activités des processus pour vérifier leurs connaissances et l'application des dispositions prévues ?</li> </ul>
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les objectifs de chacun en lien avec l'engagement collectif vers la satisfaction des clients.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Est-ce que chacun dans sa ou ses missions contribue individuellement aux résultats de l'équipe ?</li> <li>- Comment mettre en évidence les compétences individuelles au service d'un savoir faire collectif pour obtenir et entretenir les bons résultats de l'entreprise</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chaque collaborateur dispose-t-il de son objectif précis et quantifiable en lien avec ses missions rattachées au fonctionnement de l'entreprise et aux engagements pour satisfaire le client.</li> </ul>