



## Développer l'efficacité des processus et des équipes

7 règles clés pour une mise en place réussie

# 1

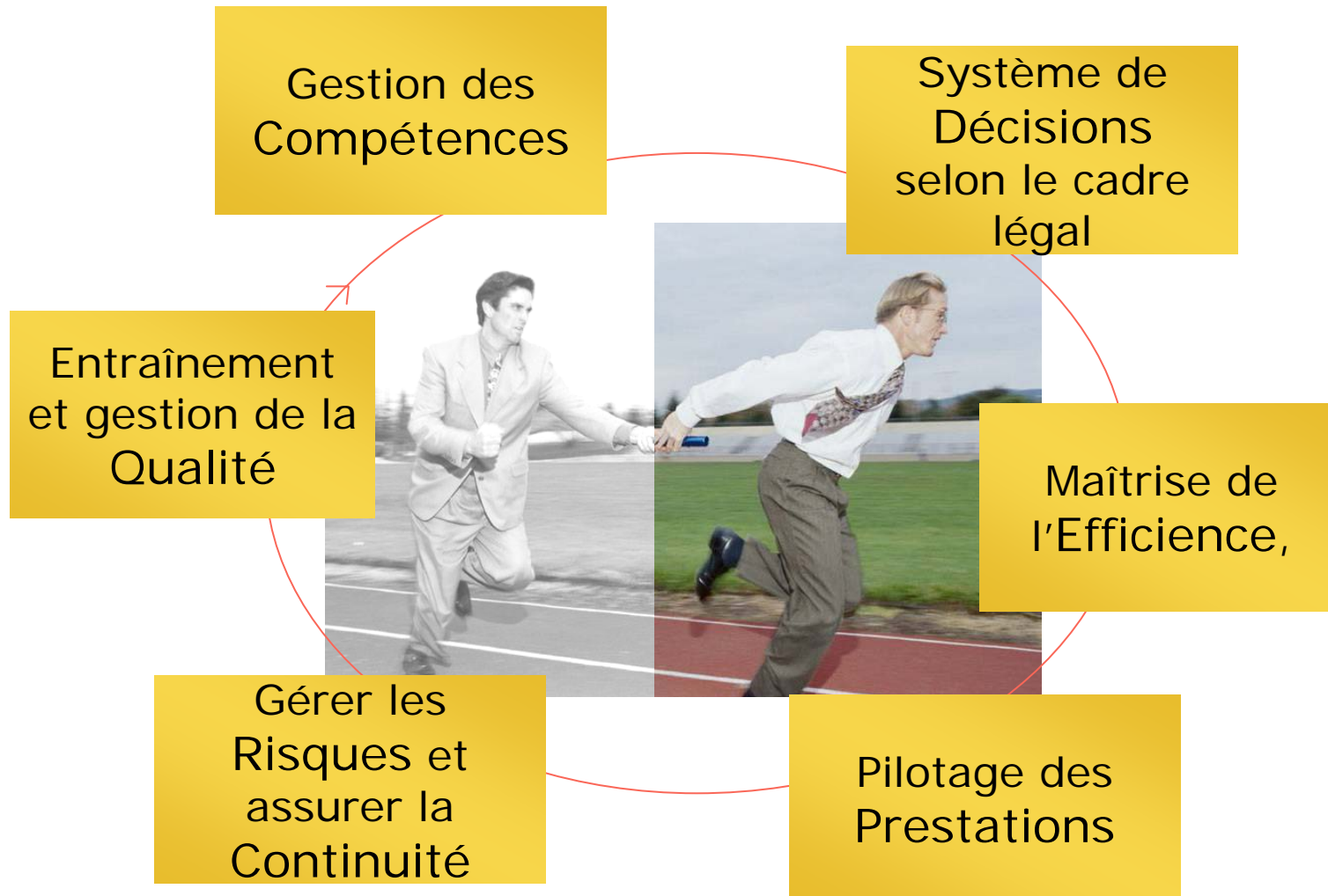
## Développer une stratégie d'organisation du travail

---

- ▣ Prévoir l'évolution des activités vers le cybermanagement et les réseaux de partenariats
- ▣ Identifier les valeurs ajoutées que l'organisation livrera encore à moyen terme
- ▣ Définir une stratégie Ressource Humaines qui anticipe les évolutions de compétences et de profil
- ▣ Intégrer la gestion du travail dans la stratégie des Systèmes d'Information

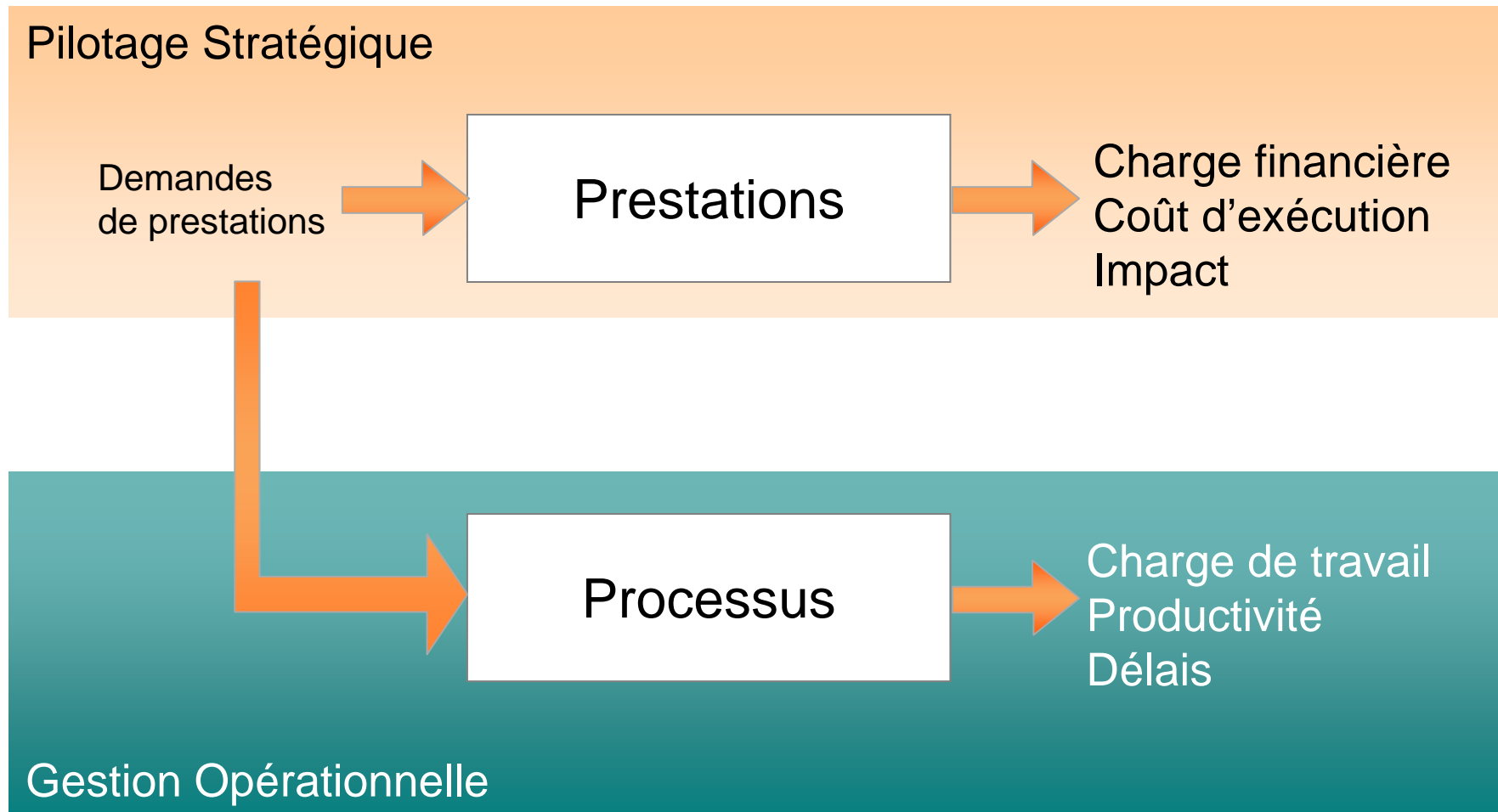
# 2

## Utiliser les processus comme socle du management opérationnel



# 3

## Piloter par les prestations / produits Gérer par les processus



# 4

## Calculer les charges de travail produites

---

- ▣ En tenant compte de la diversité des cas
- ▣ De manière systématique

Au niveau des équipes (jamais des individus)

- ▣ Pour valoriser le travail collectif
- ▣ Pour permettre au chef d'équipe de pleinement jouer son rôle
- ▣ Parce que reconnaître le travail fait est la base de la motivation

# 5

## Prendre en compte les particularités de chaque collaborateur

---

- ▣ Handicap
  - ▣ Expérience
  - ▣ Compétences acquises
  - ▣ ...
- 
- Dans l'affectation aux équipes
  - Dans le calcul des capacités de production
    - Dans la fixation des objectifs

# 6

## Rendre le travail portable

---

- ▣ Documenter les modes opératoires
  - ▣ Préciser les règles, les tâches, les décisions par type de cas
  - ▣ Déployer des auto-contrôles
  - ▣ Utiliser des workflows asynchrones
- 
- Pour permettre de transférer le travail d'une équipe à l'autre en fonction des charges
  - Pour permettre l'externalisation, le cybermanagement

# 7

## Intégrer la production dans le management des équipes

---

- ▣ Prise en compte dans les objectifs d'équipe
- ▣ Revue régulière, en réunion d'encadrement, des indicateurs
- ▣ Prise en compte dans les entretiens périodiques d'évaluation

En liant la Gestion de la Production  
à  
la Gestion des Compétences