



PROJET DE SERVICE / DIRECTION : L'ÉLABORER, LE METTRE EN ŒUVRE

OBJECTIFS

- ✓ Donner de la lisibilité et du sens à l'activité pour fédérer les équipes
- ✓ Savoir mener un diagnostic préalable en impliquant les agents
- ✓ Elaborer un projet de service avec succès et le piloter avec efficacité

PRIX

1500 € TTC

SATISFACTION CLIENT

★★★★★ 99,4 % (333 avis)

INTERVENANT

Expériences professionnelles

- ✓ DRH & DAF d'un établissement public national (650 agents ; 150 M €)
- ✓ Consultant-formateur (contrôle de gestion, budget, RH)
- ✓ Consultant (stratégie et organisation)

Missions réalisées :

- ✓ Formations : projet de service, démarche de performance et pilotage des services, projet d'établissement et contrat d'objectifs, conduite du changement, tableau de bord ...
- ✓ Conduite de projets : élaboration de projets de service et aide à leur déploiement, animation de séminaires d'encadrement ...

Quelques références :



Contactez l'intervenant : contact@axes-management.fr

PROGRAMME

1 JOUR

Projet de service : définition, enjeux et démarche d'élaboration

La définition d'un projet de service : théories et pratiques

Les raisons d'élaboration d'un projet de service

- La déclinaison des orientations stratégiques et le management par objectifs
- Le pilotage de la performance collective et individuelle

Les étapes d'élaboration du projet de service

Réaliser un diagnostic flash de son service

Projeter l'évolution des ressources et des activités et leurs impacts

Identifier les points forts et les axes d'amélioration de son service

- Les points de contrôle : performance, organisation, management, pilotage, ressources, ambiance ...
- Les outils : SWOT, FRAP, QQQQCP, cartographie des risques, enquête qualité
- *Atelier : associer les équipes à l'alimentation et à la présentation du diagnostic*

Définir le projet de service

La méthode d'élaboration du projet de service

- La déclinaison de la stratégie globale de l'organisme et la participation aux objectifs transversaux
- *Atelier : définir les objectifs de son service, choisir et tester les indicateurs*
- La négociation des engagements réciproques avec les autres services et les partenaires extérieurs
- La construction du plan d'actions du service

La définition du périmètre de contractualisation : les variables

- Le niveau d'autonomie de décision du service
- Les ressources sur la durée du projet de service

Les règles de mise en forme du projet de service : chapitres, volume, tableau de suivi ...

Associer les équipes à la construction et à la présentation du projet du service

Cas pratique : analyse critique de projets de service

Piloter la mise en œuvre du projet de service

Les outils incontournables pour conduire le changement

Atelier : décliner les objectifs du service en objectifs individuels dans les entretiens annuels

Les modalités de suivi et d'évaluation des objectifs individuels

Le tableau de bord du projet de service : format, périodicité, destinataires

Associer les équipes à l'analyse des résultats et à la définition des correctifs

La valorisation des succès collectifs et individuels

Les modalités de reporting auprès de la hiérarchie

Conclusion et évaluation de la formation