

Piloter les Activités des Services Généraux

Lien : https://maroc-performance.com/formation/piloter-les-activites-des-services-generaux

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
ACL92

CATÉGORIE
Services généraux

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Etre capable de structurer les activités des services généraux de l'entreprise selon l'approche processus
- Identifier et valoriser la valeur ajoutée des opérations
- Savoir élaborer son tableau de bord de pilotage
- Etre en mesure d'évaluer la performance

POUR QUI ?

- Responsable des services généraux

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / S'approprier la stratégie de l'entreprise

- Etudier le contexte, l'organisation et les activités des services généraux
- Identifier les enjeux prioritaires de l'entreprise pour anticiper ses besoins
- Définir la réponse des services généraux à la stratégie de l'entreprise

2 / Appréhender l'approche processus

- La notion de processus et les différentes typologies
- Cartographie des processus des services généraux
- Développer la relation client/fournisseur interne
- La notion d'amélioration continue

3 / Modéliser les activités des services généraux dans les processus

- Les périmètres, finalités, activités et degrés de maturité des processus
- Utilisation de l'analyse fonctionnelle pour les modéliser
- Outils de modélisation : logigramme, ordinogramme, diagramme des flux...
- Structuration et fiabiliser les processus, diagramme FAST ou SADT

4 / 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
- Rédaction d'une fiche de fonction/poste
- Définition d'une matrice de compétence

Maroc Performance

- Evaluation de la maturité des processus. Revue de processus

5 / Elaborer le tableau de bord de pilotage des processus des services généraux

- Les enjeux et finalité de la mesure
- Les objectifs des processus et leur cohérence avec les orientations de l'entreprise
- Les indicateurs de mesure des objectifs
- Structuration du tableau de bord et le reporting
- Le tableau de bord prospectif (Balanced Score Card)

6 / Piloter la performance attendue des services généraux

- Valeur ajoutée/non-valeur ajoutée des activités du processus (VSM)
- Les délais d'exécution (DEP)
- Evaluation de l'efficacité du cycle du processus (ECP)
- L'activité goulot, les sources de gaspillage

7 / Introduire l'amélioration continue

- Détection du besoin du client : diagramme de Kano
- Définition de la démarche d'amélioration continue : actions simples ou amélioration en rupture ?
- Les méthodes d'amélioration Kaizen et DMAIC

Maroc Performance

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

26 au 27 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
25 au 26 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
25 au 26 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
22 au 23 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
23 au 24 Sep. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Document généré le 18/11/2026 — Réf : ACL92
Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance