



# Pilotage de la performance d'un service ou d'une équipe

## Objectifs

- ✓ Comprendre les enjeux du pilotage de son activité ;
- ✓ Identifier les indicateurs de sa performance ;
- ✓ Construire un plan d'actions.

## Programme

Jour 1 : Le pilotage de la performance, c'est quoi ?

### Définitions génériques

- Définitions du pilotage et de la performance
- Comprendre les enjeux

*Distinguer l'impact de la performance*

- Identifier les objectifs de performance économique et sociale :
  - Pour l'entreprise
  - Pour un service
  - Pour une équipe
- Définir la performance pour son entreprise → s'approprier sa propre définition qui suit l'ADN de son entreprise

### Mesurer la performance du service et/ou d'une équipe

- Comprendre l'intérêt de mesurer la performance
- Définir et choisir les outils de mesure de la performance en fonction de l'activité
- Evaluer l'activité de production sur :
  - Les coûts,
  - La qualité,
  - Les délais.
- Mettre en exergue les actions clés et les succès

**Pratique :** Définir la performance au sein de son entreprise tout en respectant l'ADN de celle-ci



## Pour qui ?

La direction, manager ou manager à en devenir (F/H)



## Prérequis

Idéalement, la personne a pu manager directement ou en transverse une ou plusieurs personnes ou bien c'est un futur manager (F/H)



## Durée

3 jrs / 21h



## Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers Pratique et agiles



## Systemes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



## Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



**Prix inter** 400€/jr et par participant (ouverture à partir de 2)  
**Prix intra** 1 200€/jr



**Pour plus d'informations,**  
contactez : [maxime.barboyon@tie-up.fr](mailto:maxime.barboyon@tie-up.fr)



# Pilotage de la performance d'un service ou d'une équipe

## Jour 2 : Les outils pour tendre et atteindre la performance de son équipe et/ou d'un service

### Mesurer la performance du service et/ou d'une équipe

- Focus sur la thématique de la planification et de l'organisation
  - Les fondamentaux de la gestion de son activité
  - Quelques outils :
    - Matrice des priorités : Eisenhower
    - Outil de planification : GANTT
    - Outils du quotidien : agenda, la « to do list », fiche mémo, ...
    - Méthode GTD : s'organiser pour réussir
    - Reporting et suivi d'actions
- La chronobiologie et les rythmes de travail : j'optimise mon organisation en fonction du rythme de mon corps, de ma résistance au stress, la gestion de mon énergie et j'apprends à gérer mon équilibre vie professionnelle/privée
- Les leviers d'optimisation dans son organisation

### Communiquer avec efficacité sur l'activité du service et/ou de l'équipe

- Les méthodes d'évaluation : comment les communiquer, les expliquer à mon service et/ou mon équipe ?
- Présentation d'actions de communication pour le service et l'équipe dans le cadre de la mise en place d'outil de performance
- L'auto-évaluation
- Les évaluations par les clients internes

### Pratique :

- Définir des outils de performance pour son équipe (2 à 3 outils)
- Construire un plan de communication pour présenter aux équipes les outils de performance qui vont être mis en place



### Pour qui ?

La direction, manager ou manager à en devenir (F/H)



### Prérequis

Idéalement, la personne a pu manager directement ou en transverse une ou plusieurs personnes ou bien c'est un futur manager (F/H)



### Durée

3 jrs / 21h



### Moyens pédagogiques

- Supports de formation
- Ateliers Pratique et agiles



### Systemes d'évaluation

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



### Mesure de la satisfaction

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



**Prix inter 400€/jr** et par participant (ouverture à partir de 2)  
**Prix intra 1 200€/jr**



**Pour plus d'informations,**  
contactez : [maxime.barboyon@tie-up.fr](mailto:maxime.barboyon@tie-up.fr)



# Pilotage de la performance d'un service ou d'une équipe

## Jour 3 : L'évaluation de la performance

### **Evaluer la performance économique et sociale**

- Définir les contributions aux activités de l'entreprise
- Mettre en place et savoir analyser des indicateurs
- Mettre en place une évaluation de l'efficacité
- Associer tous les acteurs à l'évaluation

### **Mettre en place un pilotage global**

- Définir le ROI à partir des investissements de l'entreprise
- Savoir comment et quand communiquer sur les résultats
- Développer une culture au sein de son service et/ou de son équipe et du développement des compétences

### **Pratique :**

- Définir des indicateurs
- Définir le ROI de performance applicable à mon entreprise
- Construire une communication des résultats
- Rapide quizz sur les 3 journées de formation



### **Pour qui ?**

La direction, manager ou manager à en devenir (F/H)



### **Prérequis**

Idéalement, la personne a pu manager directement ou en transverse une ou plusieurs personnes ou bien c'est un futur manager (F/H)



### **Durée**

3 jrs / 21h



### **Moyens pédagogiques**

- Supports de formation
- Ateliers Pratique et agiles



### **Systemes d'évaluation**

- Questionnaire d'évaluation à chaud à remplir en fin de session
- Debrief oral en fin de session
- Questionnaire d'évaluation à froid à remettre sous 15 jours



### **Mesure de la satisfaction**

- Mesure de la satisfaction par l'apprenant
- Echange avec le donneur d'ordre au bout du 1er et du 3ème mois pour mesurer les évolutions



**Prix inter 400€/jr** et par

participant (ouverture à partir de 2)

**Prix intra 1 200€/jr**



**Pour plus d'informations,**

contactez : [maxime.barboyon@tie-up.fr](mailto:maxime.barboyon@tie-up.fr)