

DIPLÔME D'UNIVERSITE MANAGEMENT OPERATIONNEL ET PILOTAGE DU CHANGEMENT

iaelyon School of Management

Unité de compétences 1 : Les fondamentaux du management - 10 jours

Module 1 : Développer ses compétences relationnelles et savoir être – 2 jours

Module 2 : Le métier de manager – 2 jours

Module 3 : Conduire des plans d'actions ; gérer ses priorités et optimiser son temps – 2 jours

Module 4 : Le management individuel – 2 jours

Module 5 : Le management par objectif - 2 jours

Unité de compétences 2 : Management et pilotage (approfondissement) -10 jours

Module 6 : Les fondamentaux du management à distance – 2 jours

Module 7 : Le rôle RH du manager

Module 8 : Accompagner l'équipe dans les changements

Module 9 : Piloter l'activité

Module 10 : Piloter la performance collective : outils et méthodes

Unité de compétences 3 : modules d'ouverture : 4 jours

Module 11 : Développer la coopération avec les autres services

Module 12 : Postures et pratiques pour prévenir les risques QSE

DU MANAGEMENT OPERATIONNEL ET PILOTAGE DU CHANGEMENT

Principaux contenus

Unité de compétences 1 : Les fondamentaux du management - 10 jours

Module 1 : Développer ses compétences relationnelles et savoir être (2 jours)

- La CNV pour une communication efficace et durable (initiation au processus CNV - communication NonViolente)
- Distinguer les observations de l'interprétation des faits
- Distinguer les sentiments des évaluations masquées
- Développer sa capacité à pratiquer l'auto-empathie, apprendre l'empathie
- S'exprimer de manière à être entendu
- Dire et recevoir un non sans se couper de l'autre

Module 2 - Le métier de manager (2 jours)

- Le rôle de manager, les sources de légitimité, l'animation collective
- Les leviers du management collectif
- Les postures et pratiques de management : la dynamique d'une équipe, la place de chacun, les contributions différenciées

Module 3 : Conduire des plans d'actions (2 jours)

- Apprendre à distinguer actions permanentes et actions temporaires
- Le management de l'équipe par plan d'actions : un levier de mobilisation
- Une méthode complète pour élaborer et conduire des plans d'actions (D.O.S.A.M.E.)
- D pour Diagnostic ; O pour Objectif ; S pour Scénarios ; A pour Arbitrage ; M pour Mise en œuvre ; E pour Evaluation

Module 4 : Le management individuel (2 jours)

- Comprendre les ressorts de la motivation individuelle et identifier des leviers d'action
- Adapter son style de management aux situations et aux collaborateurs
- Développer le niveau d'autonomie des collaborateurs
- Accompagner les collaborateurs, les différents types d'entretiens : soutien, suivi, valorisation

Module 5- Le management par objectif (2 jours)

- Elaboration des objectifs commerciaux individuels et des moyens de réalisation.
- Management de la performance individuelle – pratiques et méthodes
- Analyser les besoins de soutien et élaborer les réponses appropriées : coaching, training, ...
- Elaborer les outils d'appui (argumentaires...)

Unité de compétences 2 : Management et pilotage (approfondissement) -10 jours

Module 6 – Les fondamentaux du management à distance (2 jours)

- Les outils de management à distance : vidéoconférence, conférence téléphonique, réseau Intranet, écrans partagés, tableaux interactifs ...
- Avantages et inconvénients du travail à distance.
- Les caractéristiques du management à distance : organisation, rencontres en face à face, styles d'animation de l'animateur de réseau dans les rencontres virtuelles et physiques.
- Le contrôle des tâches à distance : forme du contrôle, posture managériale
- Les situations difficiles en management à distance : Analyse de situations de communication, la posture à adopter pour apaiser les tensions

Module 7– Le rôle RH des managers (2 jours)

- Analyser les compétences en situation,
- La place de l'entretien d'évaluation dans le développement des compétences
- Définir les compétences et profils nécessaires
- Mener des entretiens de recrutement
- Organiser l'intégration des nouveaux arrivants

Module 8 : Le management de l'équipe dans les changements (2 jours)

- Comprendre et gérer les enjeux individuels des acteurs (grille M.T.OR.E.S.)
- Faire converger des acteurs, l'autre enjeu de la conduite du changement
- Gérer les résistances au changement, accompagner la courbe de deuil
- Gérer les opposants, les passifs... (Dresser la carte des partenaires et élaborer une stratégie d'acteurs)
- Une méthode complète pour conduire un changement– (inspirée des leviers de Kotter)

Module 9– Piloter l'activité (2 jours)

- Analyser l'activité et établir la stratégie et les priorités de l'année(SWOT)
- Décliner les priorités en un plan d'actions opérationnel
- Elaborer les méthodes outils et supports d'appui aux collaborateurs
- Décliner le plan d'actions en contributions individuelles

Module 10 – Piloter la performance collective – outils et méthodes (2 jours)

- Identifier dans son processus de vente les indicateurs les plus pertinents.
- Concevoir un tableau de bord commercial efficace. (règles d'or d'élaboration d'un tableau de bord)
- Sélectionner les indicateurs clés (performance et pilotage).

- Exploiter efficacement le tableau de bord, analyser les résultats en prenant appui sur l'outil CRM.
- Analyser les écarts et formuler les plans d'action

Unité de compétences 3 : modules d'ouverture : 4 jours

Module 11 : Développer la coopération avec les autres services (2 jours)

- Découvrir les leviers de management autres que celui du pouvoir hiérarchique
- S'approprier une méthode et des outils pour coopérer avec d'autres services en transversal
– Méthode en 4 étapes : Etape 1. Définir & ajuster le cadre (Matrice Enjeux Leviers d'action) ;
Etape 2. Organiser & animer la coopération (Relation tri-partite) ;
- Etape 3. Piloter l'obtention des résultats & accompagner les contributeurs (l'argumentaire pour communiquer) ; Etape 4. Analyser & réguler (méthode RP)

Module 12 : Postures et pratiques pour prévenir les risques QSE (2 jours)

- Connaître les principaux outils & méthodes permettant d'objectiver les Risques Psycho Sociaux (RPS) ;
- Comprendre les enjeux de Performance de la Santé au travail & de la prévention des RPS ;
- Identifier les pratiques managériales constructrices de la Santé au Travail.
- Identifier les pratiques managériales pour susciter l'adhésion et faire respecter les procédures internes de QHSE.