

Déploiement de référentiels

(ToolKit 4 Manager, ISO 9001, ITIL, eSCM, ...)

S'APPUYER SUR DES REFERENTIELS DE BONNES PRATIQUES
POUR PROFESSIONNALISER L'ORGANISATION ET
AMELIORER LA GARANTIE DE RESULTATS

DOCUMENT CONFIDENTIEL

SARL au capital variable de 20.000 Euros
Code NAF 7022Z
RCS Toulouse 504 603 416
SIRET 504 603 416 00018
N° de déclaration d'activité formation :
73310565931

DEKADES Conseil
8, rue Eric Tabarly
31320 PECHABOU
Tél. : 06 26 48 20 81

Objectifs / Valeur Ajoutée

Manager en mode projet la transformation qui consiste à déployer des méthodes (et probablement des outils) dans une organisation avec pour objectifs :

- De définir, formaliser et partager la situation, la vision, les enjeux et la trajectoire de l'organisation
- Définir, formaliser, outiller et fournir les méthodes
- Former et accompagner les acteurs afin qu'ils s'approprient la nouvelle organisation et qu'ils la fassent fonctionner de façon performante.

Le projet doit amener à une nouvelle organisation opérationnelle.

Description de l'intervention

PUBLIC CONCERNÉ

Dirigeants (d'entreprise ou de service) et leurs équipes.

SITUATIONS CIBLES

Démarche d'industrialisation.
Démarche qualité avec ou sans objectif de certification.

PRE-REQUIS

Forte volonté de la Direction :
Un déploiement de référentiel est un projet long et exigeant.

L'introduction d'un référentiel bouscule les habitudes de travail et génère des changements importants.

Un travail sur la Vision : Le projet de déploiement d'un référentiel doit s'inscrire dans une Vision forte et porteuse de valeur ajoutée.

Un travail sur les Facteurs Clés de Succès du métier : La mise en place de bonnes pratiques n'est intéressante que si l'on considère que c'est nécessaire pour réussir dans le métier. Une vraie réflexion sur le métier doit donc être menée avec les équipes.

Contenu

L'organisation est le moyen de répartir de façon structurée et cohérente les activités à réaliser entre plusieurs acteurs. Les composants d'une organisation sont :

- Les compétences
- Les méthodes
- Les outils
- Les modes de management.

Déployer un référentiel de bonnes pratiques c'est changer les méthodes, donc probablement toucher aux outils, aux compétences et peut-être aux modes de management. Bref, déployer un référentiel c'est transformer l'organisation.

Livrables

Le déploiement doit produire les nouveaux composants de la future organisation, à savoir :

- Les méthodes (Système de management opérationnel = SMQ)
- Les outils (Système d'Information et outils de managements opérationnels)
- Les compétences (Opérationnels informés et formés)
- Le management global (Modèle de gouvernance, organigramme, pilotage, tableaux de bords, principes de management).

Mais également déployer ces nouveaux composants pour aboutir à :

- Une organisation opérationnelle déployée (il s'agit de l'intégration des composants précédents et de l'accompagnement des acteurs de l'organisation)
- Une communication vers les parties prenantes et
- Un pilotage maîtrisé du projet de transformation.

Engagements de services

Le déploiement nécessite la mobilisation de l'ensemble de l'organisation client. L'accompagnement réalisé par Dekades est un engagement de moyens.

Démarche Type

Pour réussir un tel projet il est nécessaire de choisir une tactique de réalisation permettant une mise en œuvre progressive afin :

- De montrer des résultats tangibles immédiats permettant de crédibiliser la démarche,
- De mobiliser progressivement l'ensemble des collaborateurs,
- De profiter de l'effet d'apprentissage et de prise d'expérience progressif des équipes à chaque itération.

Nous proposons de mettre en œuvre une boucle d'amélioration continue comportant les étapes suivantes :

- Quelle est la vision ?
- Où en sommes-nous ?
- Où voulons-nous aller à la prochaine étape ?
- Comment passerons-nous de la situation actuelle à la cible ?
- Comment mesurerons-nous que nous sommes arrivés ?

Cette démarche sera appliquée progressivement sur des périmètres de plus en plus importants jusqu'à l'atteinte de la vision. Cela nous amènera à découper le projet en grandes étapes ou itération correspondant à des cibles d'organisation de plus en plus proches de la vision.

Chaque itération peut être structurée avec les étapes suivantes :

- Phase 1 : Audit de situation ou bilan de l'itération précédente.
- Phase 2 : Détail de la cible d'organisation de l'itération et communication.
- Phase 3 : Conception Méthodes et outils de l'organisation cible.
- Phase 4 : Présentation du package de management et formation.
- Phase 5 : Accompagnement personnalisé



Profil des intervenants potentiels

Marion WIND

L'intervenante dispose d'une formation pluridisciplinaire et d'une expérience de près de 10 ans dans le domaine du management, des projets, de la formation et du conseil :

Formations :

- Ingénieure de l'ECE Paris.
- Etudes à la Concordia University de Montréal et à l'University of Oslo.

Expériences / Compétences :

- Manager d'équipes de 3 à 15 personnes (5 ans).
- Consultante en Management et en Organisation
- Experte certifiée de référentiels méthodologiques tels que Scrum, TOGAF, ITIL, et PRINCE2.
- Formatrice : Gestion de Projet, Management d'équipe...

Réalisations :

- Auteure contributrice du référentiel ToolKit 4 Manager.

Alain WIND

L'intervenant dispose d'une formation pluridisciplinaire et d'une expérience de plus de 25 ans dans le domaine du management, des projets, de la formation et du coaching :

Formations :

- Ingénieur de l'ENSAIA de Nancy.
- MBA Management Consulting de TBS (Ecole de commerce de Toulouse). Formation sur 18 mois.
- DU Coaching de L'IAE de Toulouse. Formation sur 12 mois.

Expériences / Compétences :

- Manager d'équipes de 5 à 700 personnes (25 ans).
- Consultant en Management et en Organisation
- Expert certifié de référentiels méthodologiques tels que ISO 9001, ITIL, eSCM, PRINCE2 et SCRUM
- Formateur
- Enseignant en école de commerce (DSCG et Mastères)
- Coach professionnel

Réalisations :

- Auteur du référentiel ToolKit 4 Manager.
- Auteur et animateur d'un blog sur le management : howtobecome-manager.fr



Références

SOCIETE	PROJETS	DATE
1. CNES	<ul style="list-style-type: none"> ● Audit d'une prestation externalisée. ● Réorganisation du support des infrastructures décentralisées (600 serveurs et stations de travail) sur la base du référentiel ITIL. 	1999
2. OSIATIS	<ul style="list-style-type: none"> ● Audit de situation d'un service de 80 personnes. ● Déploiement des référentiels ISO 9000 et ITIL comme support à l'offre d'infogérance. ● Définition d'une nouvelle organisation d'agence. 	2003
3. LA POSTE	<ul style="list-style-type: none"> ● Analyse de l'existant et proposition de scénarii pour l'évolution de l'organisation du support utilisateurs de La Poste Branche courrier (DSIC). 	2002
4. AXA	<ul style="list-style-type: none"> ● Réorganisation du support au poste de travail (40.000 postes en France) sur la base du référentiel ITIL. 	2005
5. GETRONICS	<ul style="list-style-type: none"> ● Déploiement du référentiel ITIL comme support à l'offre d'infogérance. ● Définition d'une nouvelle organisation au niveau national. ● Coaching de managers 	2006 à 2008
6. CHR D'ORLÉANS	<ul style="list-style-type: none"> ● Audit de situation de la DSI. ● Déploiement des référentiels ISO 9001 et ITIL (Service Delivery et Service Support) associé à la mise en œuvre d'un outil d'ITSM et à la réorganisation du HelpDesk. ● Déploiement d'un référentiel de management d'équipe (Toolkit 4 Manager). ● Formation de l'ensemble des cadres de la DSI et training semestriel. ● Coaching de manager. 	2008 à 2010
7. INTERACTIV	<ul style="list-style-type: none"> ● Déploiement d'un référentiel de management d'équipe (Toolkit 4 Manager). ● Mise en œuvre des référentiels ISO 9000, ITIL et PRINCE2. ● Coaching de dirigeants. ● Coaching de managers. 	2010 à 2011
8. CR MIDI-PYRÉNÉES	<ul style="list-style-type: none"> ● Formation au référentiel ITIL. ● Formation à la mise en œuvre du référentiel ITIL. ● Application à la réalisation d'un Plan Projet de déploiement de processus selon le référentiel ITIL. 	2011

9. SYSTEM U GIE IRIS	<ul style="list-style-type: none"> • Audit de situation des pratiques d'achats de prestations. • Mise en place d'un service des achats et de gestion de la relation avec les fournisseurs sur les bases du référentiel eSCM. • Coaching de managers 	2012 et 2013
10. INFOMIL	<ul style="list-style-type: none"> • Formation des cadres dirigeants sur le panorama des référentiels et normes du domaine informatique (ISO 9000, ISO 27000, ITIL, CMMI, COBIT, eSCM). • Accompagnement pour la mise en place des bonnes pratiques de la norme ISO 27 000. • Coaching de consultant 	2013 à 2016
11. GROUPE OXYGEM	<ul style="list-style-type: none"> • Déploiement d'un référentiel de management d'équipe (ToolKit 4 Manager). • Mise en œuvre des référentiels ITIL et PRINCE2. • Animation du comité de direction sur différents thèmes (Vision, Projet d'entreprise, Stratégie, Valeurs, Entretiens individuels, Processus de délégation, ...) • Coaching de dirigeants. • Coaching de managers. 	2005 à 2016
12. INTERACTIV- GROUP	<ul style="list-style-type: none"> • Déploiement d'un référentiel de management d'équipe (ToolKit 4 Manager). • Formation de l'ensemble du personnel (50 personnes) au référentiel ITIL • Mise en œuvre des référentiels ITIL et PRINCE2. • Animation du comité de direction sur différents thèmes (Vision, Projet d'entreprise, Stratégie, Valeurs, Entretiens individuels, Processus de délégation, ...). • Coaching de dirigeants. • Coaching de managers. 	2014 à 2016
13. M6 WEB	<ul style="list-style-type: none"> • Déploiement d'un référentiel de management d'équipe (ToolKit 4 Manager). • Formation à la gestion de projet (SCRUM et PRINCE2). • Coaching de dirigeants. • Coaching de managers. 	Depuis 2014 et en cours
14. GROUPE ADVITAM	<ul style="list-style-type: none"> • Animation d'un séminaire de direction pour réaliser le Contrat de Performance. • Animation d'un séminaire d'équipe pour déployer le Contrat de Performance et les plans majeurs. • Déploiement d'un référentiel de management d'équipe (ToolKit 4 Manager). • Accompagnement sur la re-conception de l'organisation. • Coaching de managers. • Accompagnement de groupes de travail pour le déploiement du référentiel ITIL. • AMOA pour l'externalisation de la Production Informatique. • Formation a la gestion de projets Agiles avec SCRUM (3 jours). 	En cours
15. MES OPINIONS	<ul style="list-style-type: none"> • Animation d'un séminaire de direction pour réaliser le Contrat de Performance. • Déploiement d'un référentiel de management d'équipe (ToolKit 4 Manager). 	2018
16. YPER	<ul style="list-style-type: none"> • Animation d'un séminaire de direction pour réaliser le Contrat de Performance. • Formation au référentiel de management d'équipe (ToolKit 4 Manager). • Déploiement d'un référentiel de management d'équipe (ToolKit 4 Manager). 	2018