



# FORMATION AUX BONNES PRATIQUES DE LA SUPERVISION

<b>Public visé</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>□ Managers et managers en devenir</li></ul>
<b>Prérequis</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>□ Bac +2 mini ou 5 ans d'expérience</li><li>□ Cette formation ne peut être déployée que dans le cadre d'un projet Impact Toptech</li></ul>
<b>Compétences visées</b>	Déployer, sur son processus, avec ses équipes, les principes et les habiletés des Bonnes Pratiques de la Supervision.
<b>Objectifs pédagogiques</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>□ Comprendre les principes des bonnes pratiques de supervision, connaître les principes et les outils mis à sa disposition, ainsi que les modes de mise en œuvre,</li><li>□ Développer la posture managériale adéquate,</li><li>□ Déployer et appliquer les outils.</li></ul>
<b>Durée et modalité d'organisation</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>□ De 21 h00 à 91h00 par stagiaire.</li><li>□ Formation en intra entreprise,</li><li>□ En présentiel.</li><li>□ Groupe de formation de 1 à 8 personnes maxi</li></ul>
<b>Déroulement pédagogique de la formation</b>	Cette formation se déroulera en présentant, en alternance, des exposés thématiques et

**EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE  
& AMÉLIORATION CONTINUE** 2

des exemples concrets des Bonnes Pratiques de la Supervision.

Le cas réel des stagiaires sera utilisé tout au long de la formation.

**Moyens**

- Support de cours et présentation de cours,
- Jeu pédagogique,
- Mise en situation des participants à partir de cas réels de l'entreprise

**Modalités d'évaluation des compétences**

Etude de cas sur l'identification d'une mission de supervision dans un contexte donné avec mise en place d'un système de supervision.

Il est remis au candidat une étude de cas dans laquelle est décrite la situation d'une entreprise et de sa problématique de supervision pour une équipe de production.

Il est demandé au candidat d'analyser les informations données :

- ✓ Contexte de l'entreprise
- ✓ Problématique posée
- ✓ Attentes de la Direction
- ✓ Description de l'équipe de production en termes de compétences, de profils et de disponibilités
- ✓ Descriptif des activités et des tâches individuelles
- ✓ Systèmes d'objectifs fixés
- ✓ Ressources et contraintes

Et est décrit également un historique de la situation et des pratiques déjà utilisées.

**EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE  
& AMÉLIORATION CONTINUE** 3

Le candidat apporte une analyse de la situation et propose une solution de supervision.  
Puis il met en pratique le système de supervision défini en explicitant sa démarche.  
Le candidat définit les rituels nécessaires à la mise en œuvre de son système de supervision.  
Et, il propose une planification des tâches associée à des outils de suivi de l'agenda.  
Le candidat sera challengé à l'oral sur :  
-Sa démarche d'amélioration continue et sa capacité à gérer des situations difficiles  
-Le mode managérial qu'il préconisera d'adopter.

Durée. 30 minutes de soutenance orale

**Formateur** Consultant formateur expert en Excellence Lean et en Excellence Opérationnelle. (Excellence Opérationnelle = démarche systématique et méthodique menée dans l'entreprise pour maximiser les performances en matière de productivité, de qualité des produits, des coûts)

**Lieu** Dans l'entreprise commanditaire.

**Dates et horaires** Horaire : 8h30 -12h00 /13h30 - 17h00  
Dates : à définir

**Budget** 1 490 € HT / jour, jusqu'à X personnes  
1 490 € HT de frais d'évaluation des compétences

**Modalités de règlement :** Versement d'un acompte de 30% acompte à la commande-  
Facturation mensuelle au prorata des jours de formation réalisés  
Règlement à 30 jours fin de mois.

**Accessibilité & prise en compte des situations de handicap**

Toutes nos formations sont dispensées dans des locaux mis à disposition par nos commanditaires. Lorsque nous recevons dans nos formations des personnes en situation de handicap, nous faisons un point préalable avec le commanditaire pour obtenir des précisions sur la nature du handicap et sur les moyens que nous pourrions mettre en œuvre pour rendre sa formation la plus confortable possible. À l'issue de ce point, nous convenons ensemble des dispositions à prendre.

**EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE  
& AMÉLIORATION CONTINUE**

Dans tous les cas, le formateur est désigné contact privilégié du stagiaire pour toute demande qu'il pourrait avoir. Il accueille le stagiaire lors de son arrivée et fait des points réguliers avec le stagiaire tout au long de la formation pour s'assurer du bon déroulement de sa formation.

**Délai d'accès** La durée estimée entre la demande du bénéficiaire et le début de la prestation est au minimum de 11 jours ouvrés.

**Modalités de suivi et d'évaluation :**

## Evaluation diagnostic

- Entretien
- Évaluation des besoins et attentes du commanditaire
- Évaluation des besoins et attentes de l'apprenant
- Évaluation des prérequis

**Evaluation formative :**

- Exercice pratique
- Mises en situation

**Evaluation sommative :**

- Examen final
- Feuille d'émargement par demi-journée
- Évaluation « à chaud »
- Évaluation « différée »
- Évaluation de l'intervenant
- Enquête satisfaction du commanditaire
- Enquête satisfaction du financeur
- Attestation de fin de formation

**Référent pédagogique et Référent Handicap**

Alexa LEMERCIER-PIERRE

Tel : 03.84.22.99.14

[alexa.lemercier-pierre@yae.fr](mailto:alexa.lemercier-pierre@yae.fr)

EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE  
& AMÉLIORATION CONTINUE

 5

## Programme et contenu de la formation

A l'issue de cette formation, les stagiaires seront capables de mettre en œuvre les compétences acquises dans chacun des modules.

**Module 1** : Apprendre à définir un périmètre de supervision et de responsabilités dans un contexte spécifique.

- ✓ Définir les objectifs et le contexte de la supervision.
- ✓ Identifier les besoins et attentes de la Direction en analysant le mode de fonctionnement de l'organisation cible et en tenant compte des spécificités de son secteur pour se positionner dans son rôle et ses objectifs.
- ✓ Définir le périmètre de responsabilités nécessaire à la supervision pour le faire valider et partager par la Direction.
- ✓ Définir clairement les règles d'engagement pour obtenir la légitimité nécessaire à la réalisation de la supervision et faciliter les situations de recadrage.
- ✓ Définir le cadre et les règles de fonctionnement.
- ✓ Définir le cadre d'intervention en listant les informations contextuelles et les attendus pour élaborer une feuille de route structurée et donnant un sens à la mission.
- ✓ Réaliser l'inventaire des ressources mobilisables (matérielles, humaines, financières, temporelles) pour le bon déroulement de la supervision et analyser celles manquantes pour les rechercher et les intégrer.
- ✓ Analyser les bonnes pratiques déjà acquises et les imprévus pouvant intervenir pour capitaliser sur l'acquis et adapter les tâches de la mission et éliminer celles qui sont inutiles.
- ✓ Adapter la supervision de référence au contexte spécifique de l'organisation cible.
- ✓ Anticiper l'adaptation possible des règles de fonctionnement utiles à la supervision, en veillant à la survenance de contraintes et risques, pour une mise en œuvre agile.
- ✓ Adapter la supervision de référence en tenant compte des moyens alloués et du contexte pour atteindre le niveau de pilotage attendu.

**Module 2 : Apprendre à développer et à adapter les outils de gestion de supervision avec agilité.**

- Définir le système de gestion de référence.
  - Définir le système de gestion de référence de la supervision en mettant en avant les liens entre les outils pour obtenir une vision claire et partagée des processus mis en place et servir l'objectif de performance attendu.
  - Définir la matrice de tâches, en établissant une gestion des priorités pour atteindre les objectifs dans un rythme adéquat.
  - Définir les outils de mesure de la performance pour permettre d'analyser les problématiques de production et situer les résultats intermédiaires dans un objectif de résultat global.
  
- Adapter et décliner le système de gestion et ses outils au secteur spécifique.
  - Adapter les nouveaux outils de gestion standards à partir d'outils existants pour qu'ils tiennent compte des spécificités du secteur et de l'organisation.
  - Etablir et décliner le plan d'implantation des outils de gestion dans un système global pour lui assurer une mise en œuvre cohérente et opérationnelle.
  
- Analyser les aléas et imprévus impactant les processus mis en place (revues planchers).
  - Utiliser les techniques d'observations et de collecte d'informations en identifiant la fréquence de la collecte pour alimenter les tableaux de bords et permettre l'analyse des dérives en temps réel avec les opérateurs.
  - Elaborer des formulaires de tournée de plancher (revues planchers) pour se questionner sur la performance de ses cellules de travail, permettre une compréhension des écarts constatés et des solutions à mettre en œuvre.
  - Traiter les écarts impactant les processus mis en place, en agissant immédiatement ou dans le cadre de l'amélioration continue pour atteindre les objectifs fixés.
  
- ↪ Définir et transmettre l'architecture des rituels.
  - Définir et mettre en œuvre à travers un plan d'actions, des rituels packagés transverses ou verticaux, à partir de ceux existants (formels et informels) pour systématiser le pilotage des activités et enrichir les outils de gestion existants.
  - Adapter la structure et le contenu des rituels à la problématique et au niveau de maturité de ses équipes pour en assurer une meilleure intégration.
  - Déployer les rituels en mobilisant les équipes sur les enjeux clients et entreprise, pour s'assurer de leur mise en pratique durable.

**EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE  
& AMÉLIORATION CONTINUE****↳ Gérer l'agenda.**

- Définir un agenda-type à partir de la matrice de tâches, en y associant des outils de suivi (les rituels), pour la gestion des activités au quotidien.
- Définir la bonne maille pour l'agenda suivant les fréquences relevées (à la journée, à la semaine, à l'équipe) pour l'accorder au rythme réel de la production.

**Module 3 : Apprendre à mettre en œuvre une démarche d'amélioration continue.**

- Définir et mettre en place un système d'amélioration continue pour traiter les problèmes récurrents ou nécessitant des ressources importantes.
- Raccorder le système d'outils de gestion au système d'amélioration continue pour optimiser la performance.
- Gérer la performance individuelle et collective en s'appuyant sur des grilles d'évaluation pour alimenter le système d'amélioration continue.
- Prioriser les opportunités d'amélioration identifiées et mettre en œuvre les actions.

**Module 4 : Apprendre à accompagner des équipes dans un contexte de supervision.**

- Définir et communiquer clairement sur son rôle et ses responsabilités pour permettre une compréhension de son champ d'intervention et de sa contribution dans la réussite des objectifs.
- Utiliser des outils de communication (reporting, indicateurs, visualisation de données) pour aider le pilotage de l'activité et l'accompagnement des équipes.
- Utiliser les techniques de management pour accompagner les équipes à atteindre leurs objectifs dans un principe de développement de compétences et de réalisation de soi.
- Développer auprès de l'équipe les prises d'initiatives en valorisant leurs actions et en prenant compte leurs idées d'amélioration pour permettre leur développement personnel et collectif.
- Appréhender les situations en anticipant les aléas possibles pour éviter de devoir réagir dans l'urgence.

EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE  
& AMÉLIORATION CONTINUE



8

### **Module 5 : Apprendre à gérer des situations conflictuelles.**

- Utiliser les techniques de recadrage dans un cadre où la légitimité peut être exprimée pour anticiper les situations pouvant devenir difficiles.
- Utiliser les techniques et outils de gestion des situations conflictuelles, en lien avec les règles de fonctionnement de l'organisation, pour les désamorcer ou les traiter avec discernement et équité.