

# Professionalisation des managers opérationnels des services vérification - Module stagiaire

## Objectifs

- Savoir expliquer ce qu'il est attendu de ma fonction dans le pilotage de l'activité de vérification
- Construire un tableau de planification de l'activité du service permettant d'anticiper la charge de travail et de la piloter
- Mettre en rapport de façon optimale les ressources disponibles et les activités de mon service dans le cadre des exercices proposés en formation
- Créer ou adapter un tableau de compétences pour répondre aux besoins d'aujourd'hui et de demain
- Identifier et préparer les temps de communication utilisés pour associer et impliquer mon équipe
- Elaborer le plan d'action liés aux contraintes identifiées dans le tableau de planification de l'activité
- Déterminer deux cibles de supervision répondant aux finalités du dispositif
- Préciser en quoi il est essentiel de développer une vision transversale au niveau opérationnel

## Prérequis

Le N+1 du stagiaire doit être inscrit à la formation « Professionalisation des managers opérationnels des services vérification - Module N+1 » sur la session associée et avoir assisté à la journée 1 de la formation qui lui est dédiée avant que l'apprenant n'intègre le dispositif.

- Professionalisation des managers opérationnels des services vérification - Module N+1

## Pédagogie

- Pédagogie pro-active comprenant un plan d'action individuel et une mise en application réelle lors d'une session intermédiaire complétés par une journée de retour d'expérience.
- Méthodes participatives : communication active, cas pratiques issus du terrain, travaux en sous-groupes.
- Appuis sur les outils métiers.

## Programme

### 1er jour (jour 2) : Pilotage et amélioration continue

- S'approprier les fondamentaux du pilotage de l'activité et des résultats de son service vérification : les étapes clés.
- Positionner son rôle de manager dans le pilotage des activités et résultats de la vérification au niveau plus global de la démarche d'amélioration continue.
- Connaître et savoir articuler les différents objectifs du service vérification : socle de contrôles nationaux et locaux obligatoires, datamining métier, opérations d'évaluation, sécurisation des données entrantes.
- Savoir établir un plan de charge prévisionnel sur un an, six mois, trois mois.

### 2° jour (jour 3) : Elaboration d'un plan de charge et gestion des ressources

- Savoir réviser de manière efficace son plan de charge pour atteindre les objectifs, compte tenu des variations de charges et de ressources.
- Connaître et savoir utiliser les outils de pilotage de la vérification (finalités et fonctionnalités).
- Diagnostiquer les forces et les faiblesses de son équipe (cartographie des compétences) afin d'affecter les bonnes tâches aux bonnes personnes
- Suivre les activités et les résultats de son unité : les indicateurs et les tableaux de bord de pilotage.

### 3° jour (jour 4) : Supervision et management de la performance

- Exploiter les résultats de la supervision : savoir faire les retours individuels et collectifs
- Animer une action d'amélioration avec l'équipe

### Intersession (environ 4 semaines)

### 4° jour (jour 5) : Retour d'expérience

- Contribuer à la synthèse des actions présentées lors du retour d'expérience (J5).
- Comparer, discriminer ou réarranger les solutions présentées par les sous-groupes dans la perspective de les exploiter en interne

## Informations pédagogiques

### PUBLIC

- Managers de service vérification.

### DURÉE

4 jours

(3 jours + 1 jour)

## MODALITÉ

- Présentiel

## CONTACT PÉDAGOGIQUE

Muriel COUTUREAU - Consultante formatrice  
mcoutureau@institutquatredix.fr  
04 91 19 62 65 | 06 20 75 09 61

## INTERVENANTS

- Co-animation systématique entre un intervenant référent et un expert métier.

## **Modalités pratiques**

### EFFECTIF

- Inter organisme: de 8 à 10 personnes

### VALIDATION

Une attestation de présence sera délivrée.

### PROPRIÉTÉ

Co-Concepteurs : Institut 4.10 et CNAF

Diffuseur : Institut 4.10

Ref. CN33P082