

Sommaire

Introduction	1
--------------------	---

PARTIE 1

Les 7 phases de la démarche générale de pilotage d'un projet d'organisation	7
--	---

La démarche générale de pilotage de projet	9
Phase 1 – Initialisation	10
Phase 2 – Conception	12
Phase 3 – Réalisation	13
Phase 4 – Mise en œuvre	13
Phase 5 – Exploitation	14
Phase 6 – Pilotage	15
Phase 7 – Communication	16

PARTIE 2

Les 13 outils de pilotage d'un projet d'organisation	19
01 – Note de cadrage	21
02 – Plan de management de projet	24
03 – Organigramme du projet	26
04 – Tableau d'analyse des aléas	29
05 – Méthode PERT	31
06 – Planning de Gantt	33
07 – Fiche d'évaluation des charges	35
08 – Plan de communication	37
09 – Tableau de bord de projet	40
10 – Dossier de choix	43

11 – Plan d'actions	46
12 – Fiche de relevé de décision.....	48
13 – Fiche de bilan de projet	50

PARTIE 3

Les 13 compétences relationnelles	53
01 – Communication verbale et non verbale.....	55
02 – Conduite d'entretien	57
03 – Écoute active.....	61
04 – Réunions types d'un projet.....	64
05 – Animation de réunion	67
06 – Règles de l'écriture professionnelle.....	72
07 – Méthode ESPRIT	75
08 – Méthode MINTO	78
09 – Présentation orale.....	81
10 – Représentations Graphiques.....	84
11 – Animation d'une séance de formation	89
12 – Animation d'une réunion de résolution de problème.....	93
13 – Styles de chef de projet	96

PARTIE 4

Les 10 thèmes classiques.....	101
01 – Réduire les coûts de fonctionnement d'une unité	103
02 – Améliorer la qualité des prestations d'une unité.....	105
03 – Développer la cohésion sociale d'une unité.....	107
04 – Mettre sous contrôle les risques liés à l'activité d'une unité.....	109
05 – Créer une nouvelle unité, activité ou processus	111
06 – Organiser une unité autour d'un système d'information	113
07 – Fusionner plusieurs unités.....	115
08 – Améliorer les performances d'un processus.....	117
09 – Certifier une unité, activité ou processus	119
10 – Revoir la structure hiérarchique et la répartition des rôles entre les unités	121

PARTIE 5

Les 5 méthodes spécifiques	123
01 – Méthode de Résolution de Problème (MRP)	126
Phase 1 – Poser le problème.....	127
Phase 2 – Décrire la situation	127
Phase 3 – Comprendre la situation	128
Phase 4 – Rechercher des solutions	128
Phase 5 – Décider ou faire décider	128
Phase 6 – Mettre en œuvre	128
Phase 7 – Suivre les résultats	129
02 – Méthode d’Optimisation (OPT)	132
Phase 1 – Analyser l’existant	133
Phase 2 – Préconiser.....	134
Phase 3 – Mettre en œuvre	134
03 – L’Analyse de la Valeur (AVA)	137
Phase 1 – Orienter l’action AVA.....	138
Phase 2 – Rechercher de l’information.....	139
Phase 3 – Analyser les fonctions et les coûts	140
Phase 4 – Rechercher des idées	141
Phase 5 – Étudier et évaluer des solutions	142
Phase 6 – Faire un bilan prévisionnel et décider	142
Phase 7 – Réaliser, suivre et réaliser le bilan.....	143
04 – Business Process Reengineering (BPR)	145
Phase 1 – Définir le projet	146
Phase 2 – Préparer l’équipe.....	147
Phase 3 – Analyser le système.....	147
Phase 4 – Reconfigurer le système.....	148
Phase 5 – Implanter le changement	148
Phase 6 – Manager les processus	149
05 – Assurance Qualité (AQU)	151
Phase 1 – Lancer le projet Assurance Qualité	153
Phase 2 – Diagnostiquer l’existant	153
Phase 3 – Mettre en place la structure projet	153
Phase 4 – Former à la démarche d’Assurance Qualité.....	153
Phase 5 – Élaborer le système documentaire	154
Phase 6 – Valider et diffuser la documentation Assurance Qualité	154
Phase 7 – Former/Mettre en œuvre l’audit qualité interne	154
Phase 8 – Subir un audit à blanc ou pré-audit de qualification	154

Phase 9 – Choisir l'organisme certificateur – AFAQ, LLOYDS, BVQI.....	154
Phase 10 – Subir l'audit de certification	154
Notre conseil.....	155

PARTIE 6

Les 57 outils techniques	157
Outils généraux	161
Outils d'analyse du « Qui fait quoi »	179
Outils d'analyse du « Où »	217
Outil d'analyse du « Quand ».....	223
Outils d'analyse du « Comment »	226
Outils d'analyse du « Combien ».....	258
Outils d'analyse du « Pourquoi ».....	293
Outils de créativité	298
Outils d'aide à la décision	303

PARTIE 7

Les 3 théories repères en organisation	309
1 – L'Organisation Scientifique du Travail (OST)	311
2 – L'École des Relations Humaines.....	314
3 – Les niveaux de développement des organisations	317
Conclusion	321
Glossaire	323