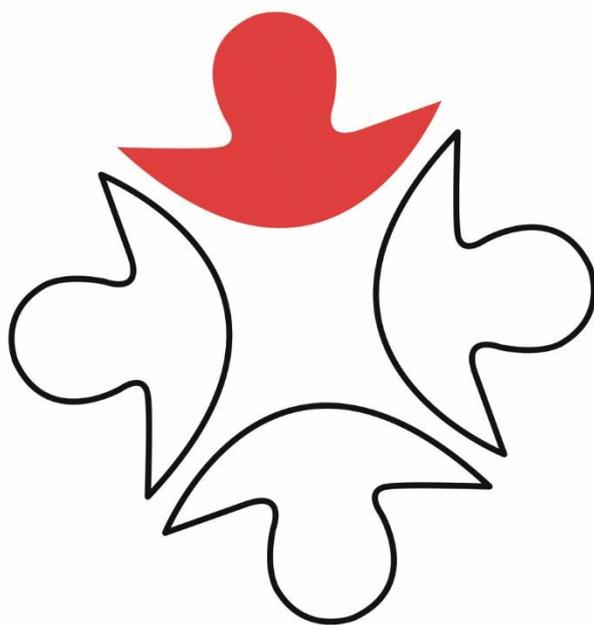


Notre cœur de métier est d'accompagner  
les organisations publiques et privées  
dans leurs transformations, en conciliant  
performance économique et performance humaine.



# CARREFOUR DES COMPÉTENCES

ARCHITECTE DE VOS PERFORMANCES

# Catalogue de formations Sécurité sociale

## CPAM, CAF, CARSAT, URSSAF

---

1. Accompagner la transformation des services (fusion, mutualisation, dématérialisation)
2. Piloter la performance « Qualité-Coût-Délai » dans les processus de prestation
3. Optimiser les processus métier : atelier d'amélioration ciblée
4. Mettre en place des tableaux de bord visuels (Q-C-D) pour piloter l'activité
5. Manager en mode hybride et motiver les équipes en situation de transformation
6. Piloter un projet de réorganisation (changement de périmètre, nouvelle direction)
7. Conduire un audit interne de performance et processus
8. Innover dans le management au sein des organismes de Sécurité sociale
9. Construire et animer un plan d'optimisation continue
10. Piloter la relation usager et la qualité de service dans les organismes de Sécurité sociale

## 1. Accompagner la transformation des services (fusion, mutualisation, dématérialisation)

### Pour qui ?

- Agents de direction, cadres et responsables de service en CPAM, CAF, CARSAT, URSSAF
- Chefs de projet et managers impliqués dans des projets de transformation organisationnelle

### Objectifs de la formation

- Comprendre les enjeux d'une transformation de service
- Identifier les impacts organisationnels, humains et financiers
- Construire et piloter un plan de transformation adapté
- Développer des outils de conduite du changement
- Mobiliser et accompagner les équipes
- Évaluer les résultats et ajuster la démarche

### Prérequis

- Être en situation de responsabilité dans un projet de transformation

**Durée** : 2 à 3 jours

### Programme

1. Diagnostiquer la situation et définir les enjeux
2. Construire la feuille de route de transformation
3. Piloter et accompagner la mise en œuvre
4. Évaluer et pérenniser la transformation

### Points forts

- Formation-action centrée sur les cas concrets de la Sécurité sociale
- Outils pratiques transposables directement
- Approche participative et opérationnelle

### Modalités pédagogiques

- Support complet de formation
- Études de cas spécifiques aux organismes de Sécurité sociale
- Construction d'un plan de transformation adapté
- Évaluation des acquis et de la satisfaction

## 2. Piloter la performance « Qualité-Coût-Délai » dans les processus de prestation

### Pour qui ?

- Directeurs, responsables de département et cadres intermédiaires des organismes de Sécurité sociale

### Objectifs de la formation

- Comprendre et utiliser les indicateurs Q-C-D
- Piloter la performance de son service avec des outils adaptés
- Identifier les écarts et mettre en place des actions correctives
- Animer ses équipes autour de la performance collective

### Prérequis

- Être en fonction de pilotage opérationnel

**Durée : 2 jours**

### Programme

1. Comprendre la logique Q-C-D appliquée aux services
2. Construire et suivre les indicateurs pertinents
3. Mettre en place un management visuel de la performance
4. Définir et animer les plans d'actions correctives

### Points forts

- Formation pragmatique orientée résultats
- Outils de management visuel et tableaux de bord
- Ancrage dans les pratiques de la Sécurité sociale

### Modalités pédagogiques

- Support de formation
- Exercices de construction d'indicateurs
- Mise en situation à partir de cas concrets
- Évaluation des acquis

### 3. Optimiser les processus métier : atelier d'amélioration ciblée

#### Pour qui ?

- Responsables de processus, managers opérationnels, référents qualité

#### Objectifs de la formation

- Identifier les dysfonctionnements et goulots d'étranglement
- Mettre en œuvre des outils d'amélioration continue
- Mobiliser les équipes dans une démarche participative
- Définir et suivre des plans d'action concrets

#### Prérequis

- Être en responsabilité de processus ou d'équipe

**Durée** : 2 jours

#### Programme

1. Identifier et analyser les processus critiques
2. Mettre en œuvre des outils d'analyse et d'optimisation (cartographie, Ishikawa, 5 pourquoi)
3. Construire un atelier d'amélioration participatif
4. Suivre et pérenniser les actions d'amélioration

#### Points forts

- Approche pragmatique centrée sur des résultats rapides
- Animation participative mobilisant les équipes
- Méthodologie adaptable à tous les processus

#### Modalités pédagogiques

- Support complet
- Outils d'analyse remis aux participants
- Étude de cas pratique sur un processus réel
- Évaluation des acquis

## 4. Mettre en place des tableaux de bord visuels (Q-C-D) pour piloter l'activité

### Pour qui ?

- Directeurs, responsables d'unité et cadres intermédiaires en organismes de Sécurité sociale

### Objectifs de la formation

- Construire un tableau de bord adapté aux objectifs de son service
- Utiliser le management visuel pour mobiliser ses équipes
- Analyser les écarts et déclencher des plans d'action
- Piloter l'activité en intégrant Qualité, Coût et Délai

### Prérequis

- Être en responsabilité de pilotage d'équipe ou de service

**Durée :** 2 jours

### Programme

1. Définir les indicateurs pertinents pour le pilotage
2. Construire un tableau de bord opérationnel et visuel
3. Analyser les résultats et animer les plans d'action
4. Pérenniser la démarche de pilotage par la pratique managériale

### Points forts

- Méthode simple et efficace, directement applicable
- Approche visuelle pour renforcer l'adhésion des équipes
- Cas pratiques issus de la Sécurité sociale

### Modalités pédagogiques

- Support complet de formation
- Exercices de construction de tableaux de bord
- Mise en situation de pilotage collectif
- Évaluation des acquis

## 5. Manager en mode hybride et motiver les équipes en situation de transformation

### Pour qui ?

- Managers de proximité, responsables de service et cadres en transformation organisationnelle

### Objectifs de la formation

- Développer une posture de management adaptée au mode hybride
- Maintenir la cohésion et la motivation des équipes
- Maîtriser les outils de communication et de suivi à distance
- Accompagner les changements liés aux nouveaux modes de travail

### Prérequis

- Être en responsabilité d'équipe en présentiel et distanciel

**Durée :** 2 jours

### Programme

1. Comprendre les spécificités du management hybride
2. Mettre en place des outils de communication et de suivi adaptés
3. Renforcer la cohésion et l'engagement des équipes
4. Piloter la performance collective dans un environnement hybride

### Points forts

- Approche très actuelle et pragmatique
- Outils concrets pour motiver en présentiel et distanciel
- Partage de bonnes pratiques issues du terrain

### Modalités pédagogiques

- Support complet de formation
- Études de cas hybrides
- Jeux de rôle et mises en situation
- Évaluation des acquis

## 6. Piloter un projet de réorganisation (changement de périmètre, nouvelle direction)

### Pour qui ?

- Agents de direction, chefs de projet, cadres impliqués dans une réorganisation

### Objectifs de la formation

- Définir les objectifs et le périmètre du projet de réorganisation
- Identifier les impacts RH, organisationnels et financiers
- Construire un plan d'action et un calendrier réaliste
- Conduire le changement et accompagner les équipes

### Prérequis

- Être impliqué dans un projet de réorganisation

**Durée :** 2 à 3 jours

### Programme

1. Diagnostiquer la situation et définir le périmètre de réorganisation
2. Construire un plan d'action et un calendrier
3. Piloter la mise en œuvre et gérer les résistances
4. Évaluer et ajuster le dispositif de réorganisation

### Points forts

- Méthode pas à pas, directement applicable
- Prise en compte des dimensions humaines et organisationnelles
- Outils de pilotage adaptés aux organismes de Sécurité sociale

### Modalités pédagogiques

- Support de formation
- Exercices pratiques de construction de plan de réorganisation
- Études de cas réels
- Évaluation des acquis

## 7. Conduire un audit interne de performance et processus

### Pour qui ?

- Responsables qualité, responsables de service, auditeurs internes

### Objectifs de la formation

- Comprendre les objectifs et méthodes de l'audit interne
- Préparer et conduire un audit de processus
- Identifier les écarts et proposer des actions correctives
- Suivre les plans d'amélioration et capitaliser les enseignements

### Prérequis

- Avoir une expérience en management ou pilotage de processus

**Durée :** 2 jours

### Programme

1. Comprendre le rôle et les étapes d'un audit interne
2. Préparer et planifier un audit
3. Conduire les entretiens et analyser les données
4. Formaliser le rapport et suivre les actions correctives

### Points forts

- Formation pratique avec mise en situation d'audit
- Approche orientée performance et amélioration continue
- Outils et trames directement utilisables

### Modalités pédagogiques

- Support complet de formation
- Jeux de rôle sur des audits simulés
- Construction d'un plan d'actions correctives
- Évaluation des acquis

## 8. Innover dans le management au sein des organismes de Sécurité sociale

### Pour qui ?

- Cadres intermédiaires, responsables de service, managers en innovation

### Objectifs de la formation

- Explorer de nouvelles pratiques managériales adaptées au secteur public
- Développer la créativité et la coopération dans les équipes
- Intégrer les enjeux de QVT et de bien-être au travail
- Renforcer l'agilité managériale en période de changement

### Prérequis

- Être en fonction de management d'équipe

**Durée** : 2 jours

### Programme

1. Comprendre les enjeux du management innovant
2. Expérimenter de nouvelles pratiques collaboratives
3. Développer l'agilité et l'autonomie des équipes
4. Ancrer l'innovation dans la culture managériale

### Points forts

- Formation interactive et créative
- Apports issus des nouvelles approches managériales
- Ateliers pratiques d'expérimentation

### Modalités pédagogiques

- Support complet de formation
- Ateliers collaboratifs et co-développement
- Retours d'expériences et benchmark
- Évaluation des acquis

## 9. Construire et animer un plan d'optimisation continue

### Pour qui ?

- Managers, responsables de service, pilotes de processus

### Objectifs de la formation

- Mettre en place une démarche d'amélioration continue
- Définir des indicateurs de suivi et d'évaluation
- Construire et animer des plans d'action opérationnels
- Ancrer la culture de l'amélioration continue dans les équipes

### Prérequis

- Être en fonction de pilotage ou d'encadrement

**Durée :** 2 jours

### Programme

1. Comprendre la démarche d'amélioration continue
2. Définir des indicateurs pertinents et des objectifs réalistes
3. Construire un plan d'action opérationnel
4. Suivre et animer la mise en œuvre dans la durée

### Points forts

- Approche simple et opérationnelle
- Outils concrets et reproductibles
- Valorisation des réussites collectives

### Modalités pédagogiques

- Support complet de formation
- Étude de cas en groupe
- Construction d'un plan d'amélioration réel
- Évaluation des acquis

## 10. Piloter la relation usager et la qualité de service dans les organismes de Sécurité sociale

### Pour qui ?

- Responsables accueil, managers de front-office, cadres qualité et relation usagers

### Objectifs de la formation

- Comprendre les enjeux de la qualité de service dans les organismes de Sécurité sociale
- Développer des outils de pilotage de la relation usager
- Gérer les réclamations et améliorer l'expérience usager
- Impliquer les équipes dans la démarche qualité de service

### Prérequis

- Être en fonction de management ou de pilotage de service aux usagers

**Durée : 2 jours**

### Programme

1. Comprendre les attentes et besoins des usagers
2. Mettre en place des indicateurs de satisfaction et de qualité
3. Gérer les réclamations et transformer les retours en leviers d'amélioration
4. Animer la démarche qualité de service avec les équipes

### Points forts

- Approche centrée sur l'expérience usager
- Méthodes pratiques et outils concrets
- Exemples issus du secteur de la Sécurité sociale

### Modalités pédagogiques

- Support complet de formation
- Jeux de rôle et mises en situation
- Outils de suivi qualité remis aux participants
- Évaluation des acquis