

MANAGER LES INTERFACES ENTRE SERVICES

**Mieux se comprendre,
mieux se coordonner,
plus de résultats
ensemble**

Une organisation
ne fonctionne pas
seulement grâce
à la qualité de ses services.
Elle fonctionne surtout
grâce à la qualité
des liens entre eux.

Ce module vous aide
à identifier les interfaces,
à fluidifier la collaboration
et à construire
des règles de
fonctionnement communes
au service d'un
résultat global.



*Entre deux services,
il ne devrait pas
y avoir une frontière.
Il devrait y avoir
une interface !*



COMPRENDRE
Des apports ciblés
et accessibles



CONFRONTER
Des situations concrètes
et des échanges



TRANSFORMER
Des actions directement
applicables

3 x 45 MINUTES

EN ENTREPRISE | EN INSTITUTION
OU CHEZ AUXILIUM-IDC À ST-MAURICE

*Des compétences
pour aujourd'hui et demain.*

Manager les interfaces entre services

Apprenez à clarifier les interfaces, à fluidifier la coordination entre services et à construire une véritable coopération autour d'un résultat commun.



Objectifs

- ✓ Comprendre ce qu'est une interface entre services
- ✓ Identifier les principales interfaces de son activité
- ✓ Repérer les zones de friction entre services
- ✓ Comprendre les besoins et contraintes des autres acteurs
- ✓ Dépasser une vision uniquement centrée sur son propre service
- ✓ Clarifier les rôles et responsabilités aux interfaces
- ✓ Organiser la circulation des informations
- ✓ Construire des règles de fonctionnement communes
- ✓ Améliorer la coordination entre services
- ✓ Traiter les désaccords liés aux priorités différentes
- ✓ Orienter les échanges vers le résultat global
- ✓ Prévenir les logiques de « ce n'est pas chez nous »



Format

3 x 45 minutes



Dans votre entreprise ou institution



Chez Auxilium-IDC à St-Maurice



Équipe : jusqu'à 8 participants



Groupe : de 9 à 12 participants



Public cible

Managers, responsables d'équipe, chefs de service, cadres de proximité, responsables opérationnels, responsables de processus, responsables de projet et toute personne confrontée à des problématiques de coordination entre plusieurs services.



Contenu

- Comprendre où se trouvent les interfaces
- Regarder au-delà de son propre service
- Identifier les zones de friction
- Clarifier les règles du jeu
- Construire des engagements réciproques
- Piloter le résultat global



Une méthode en 3 temps

COMPRENDRE

CONFRONTER

TRANSFORMER

Des apports ciblés et accessibles

Des situations concrètes et des échanges

Des actions directement applicables



À l'issue du module

Chaque participant repart avec une méthode pour identifier les interfaces critiques, comprendre les besoins des différents acteurs, clarifier les responsabilités et construire des règles de fonctionnement favorisant une meilleure coopération entre services.



Un module ou un parcours à la carte

M20 peut être suivi indépendamment ou combiné avec d'autres modules Management ou Master Class. Un besoin. Un module. Plusieurs modules. Un parcours.

Construisez votre formation à la carte.

Une collaboration efficace repose sur :



Une compréhension mutuelle



Des règles claires



Une coordination fluide



Un objectif commun



Une meilleure performance globale