|  |
| --- |
| **Bloc de compétences 4 : Soutenir le fonctionnement et le développement de la pme** |
|  **Savoirs associés**  |  **Limites des savoirs associés et recommandations pédagogiques**  |
| **Activité 4.2. Organisation des activités de la PME** |
| **S 4.2.1 La méthodologie de résolution de problème** * Identification des problèmes
* Recherche des causes des problèmes et de solutions
* Mise en œuvre des solutions et contrôle des résultats
 | Les principales méthodes et outils (remue-méninges, schéma heuristique, QQOQC, diagramme causes-effet, diagramme de Pareto, tableau avantages inconvénients, matrice d'analyse multicritères, outils informatiques de comparaison et de simulation) permettant l’analyse et la résolution de problèmes au sein d'une PME sont abordés à partir de situations concrètes relevant du travail du titulaire du diplôme. Leur étude doit accorder une place importante à l’analyse. Pour la mise œuvre des solutions, il convient de sensibiliser les étudiants à la notion de conduite du changement et à la nécessité d'utiliser des outils de suivi et de contrôle (planning, liste de contrôle, tableau de bord). |
| **S 4.2.2 L'organisation des activités**- Analyse et amélioration du travail administratif et de processus « support » (analyse des activités, de la répartition des tâches, des flux d’information, des traitements) - Calcul de coûts administratifs et de déplacements (typologie et hiérarchie des coûts, budgets) - Conduite du changement - Élaboration d’indicateurs de performance - Organisation d’événements et de déplacements : outil d’ordonnancement, de suivi, de choix de prestation (analyse multicritères), budget.  | L’étude de l’organisation des activités administratives commence par la question de la mesure de la performance du travail administratif et des gains de productivité. À cette fin, quelques outils d'analyse sont étudiés : fiches d'auto-analyse, d'auto-pointage, grille de description de fonction ou de poste, interview, tableau de répartition des tâches. La modélisation de processus administratifs et de processus « support », à l’aide de différents outils, doit permettre la compréhension de la succession des activités et conduire à une amélioration du fonctionnement. L'étude se limite à quelques outils permettant la représentation schématique des flux d'information (diagramme des flux, diagramme imagé, schéma postes documents) et des traitements (diagramme événements/résultats, fiches de processus). Les relations entre données et traitements sont précisées.L’accent est porté sur le rôle spécifique de chacun des outils présentés. Les notions sur l'ensemble des coûts ne sont abordées qu'en seconde année. Seule une présentation générale permettant le calcul des coûts administratifs est effectuée. Les notions de charges directes et indirectes sont étudiées. Seuls les budgets relevant du domaine administratif sont étudiés  |
| **S 4.2.3 La gestion du temps** * Les méthodes de gestion du temps (évaluation du temps, détermination des priorités, contraintes liées au temps, formes d’organisation du temps

du temps de travail) Les outils de gestion du temps : ordonnancement et planification  | Il s'agit de souligner la nécessité d'évaluer la durée des activités et les contraintes liées au temps surtout dans une PME où les moyens humains peuvent être réduits. Seuls sont mentionnés, à travers des applications concrètes, les aspects juridiques ayant un impact sur la gestion du temps, notamment la réglementation sur le temps de travail. **Cet aspect est à travailler en relation avec le programme de CEJM (thème 5). Des approfondissements peuvent être apportés dans le cadre des heures de CEJM appliquée**. L'intérêt des différentes formes d'aménagement du temps de travail pour les PME est abordé sur un plan organisationnel Les outils courants d'analyse des priorités (méthode NERAC, principe d'Eisenhower) et de gestion du temps (liste de contrôle, agendas papier et électronique) sont étudiés en insistant plus spécifiquement sur les fonctionnalités des agendas électroniques. Les outils de planification et d'ordonnancement (échéanciers, planning, PERT, Gantt) et les logiciels sont présentés dans le cadre d'activités couramment rencontrées dans les PME : la planification de prestations, l'organisation d'événements. L’étude du PERT est limitée à la compréhension, l’analyse et à la modification d’un réseau existant.  |