



Aligné sur des objectifs réalistes en convergence avec les attentes clients (ici les partenaires), le système de management opérationnel est un dispositif :



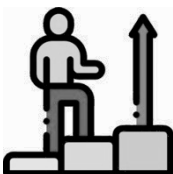
De surveillance



De décision



D'information



De consolidation du progrès

## UN DISPOSITIF DE SURVEILLANCE :

Le dispositif est apparenté à une vigie.  
Il est doté d'indicateurs.



De volumétrie



De détection des  
dérives afin de  
prévenir l'écart sur  
objectif



De protection des  
activités  
principales

## UN DISPOSITIF DE DÉCISION :

Le dispositif doit « provoquer des décisions au plus tôt et au bon niveau pour garantir la performance ».<sup>5</sup>



Des décisions  
opérationnelles



Des décisions  
organisationnelles



Des décisions  
techniques

---

<sup>5</sup> Manager les performances, Didier NOYE Insep Consulting, 2004

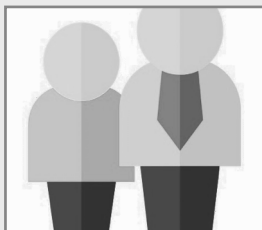
## UN DISPOSITIF D'INFORMATION :

Le dispositif rend compte de la situation.



## UN DISPOSITIF DE CONSOLIDATION DU PROGRÈS<sup>6</sup> :

Le dispositif identifie les problèmes récurrents qui obèrent la performance opérationnelle.



Les collaborateurs  
identifient les problèmes  
à leur niveau



Le responsable de  
gestion définit et priorise  
les actions de progrès à  
court et moyen terme

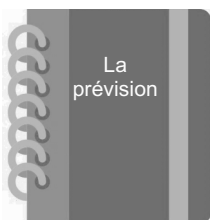
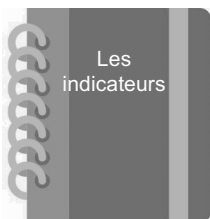
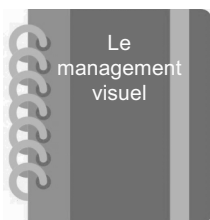
---

<sup>6</sup> Manager les performances, Didier NOYE Insep Consulting, 2004



La mise en œuvre d'un système de management opérationnel repose sur une démarche pédagogique. Le responsable de gestion s'emploiera à en expliquer la finalité et les buts sans quoi des freins à l'appropriation pourraient voir le jour.

L'exercice d'explication en sera facilité si le responsable de gestion dispose de connaissances préalables, d'un socle de compétences dans trois domaines. Ces prérequis sont : le management visuel, les indicateurs et la prévision.







## LE MANAGEMENT VISUEL

*« Le management visuel est une démarche qui vise à rendre visible les écarts par rapport à un standard ou une situation donnée et à provoquer des comportements ou des réactions pour revenir à la normale »<sup>7</sup>.*

Le système de management opérationnel est un dispositif d'animation de la performance qui sera bâti sur **les fondements du management visuel**.

Les collaborateurs participeront activement à sa construction. Ils en seront – pour partie – les artisans. Cette élaboration participative est motivante et stimulante pour l'équipe car elle participe à l'édification d'une œuvre commune.

---

<sup>7</sup> Emmanuel CERTAIN, développer le management visuel, JULHIET, 2009