

Maîtriser la Charge de Travail en Organisme Social : De la Mesure des Temps à la Qualité de Vie

Lien : https://afrique-formation.com/formation/maitriser-la-charge-de-travail-en-organisme-social-de-la-mesure-des-temps-a-la-qualite-de-vie

DURÉE
10 jours (70h)

RÉFÉRENCE
SAN08

CATÉGORIE
Gouvernance, Risques et Performance des Régimes Sociaux

Afrique Formation

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Comprendre les différentes dimensions de la charge de travail (physique, mentale, émotionnelle)
- Savoir cartographier les processus métiers d'un organisme de protection sociale
- Maîtriser les techniques de mesure des temps pour définir des standards de production fiables
- Être capable de calculer les besoins en effectifs (ETP) en fonction des prévisions d'activité
- Savoir construire et analyser des tableaux de bord de pilotage de la production
- Acquérir les méthodes pour lisser l'activité et gérer les pics de charge saisonniers
- Intégrer la prévention des Risques Psychosociaux (RPS) dans le pilotage de l'activité
- Savoir optimiser l'organisation du travail pour éliminer les tâches sans valeur ajoutée
- Adapter son management et son suivi de l'activité au contexte du travail hybride
- Développer sa capacité à mener un dialogue de gestion constructif avec ses équipes

POUR QUI ?

- Directeurs de la production et Directeurs des opérations des organismes de Sécurité Sociale
- Managers de proximité et responsables de services (Prestations, Cotisations, Relation Client)
- Contrôleurs de gestion sociale et chargés d'études statistiques
- Responsables des Ressources Humaines (RRH) et chargés de prévention des risques
- Représentants du personnel et membres des CSSCT (Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail)
- Planificateurs et gestionnaires de flux

Afrique Formation

AFRIQUE FORMATION
La Référence en Afrique pour la Formation



Programme détaillé

1 / Concepts fondamentaux de la charge de travail

- Distinction entre charge prescrite, charge réelle et charge ressentie
- Les composantes de la charge : volume, complexité, temps et contraintes
- Enjeux de la maîtrise de la charge pour la performance et le bien-être

2 / Cartographie des activités en organisme de Sécurité Sociale

- Identification des macro-processus : Production (Liquidation), Relation Client, Support
- Découpage analytique des tâches : du dossier complexe à l'acte élémentaire
- Repérage des activités non productives mais nécessaires (réunions, formation)

3 / Méthodes quantitatives de mesure des temps

- Techniques de chronométrage et d'observation instantanée pour établir des standards
- L'auto-pointage et les enquêtes déclaratives : avantages et biais
- Utilisation des données du Système d'Information (Logs, Traceurs d'activité)

4 / Définition des standards de production (Temps Unitaires)

- Calcul du Temps Unitaire Moyen (TUM) par type d'acte de gestion
- Pondération des actes en fonction de leur complexité (Coefficient de complexité)
- Mise à jour périodique des référentiels de temps face aux évolutions législatives

Afrique Formation

5 / Gestion des flux entrants et des stocks

- Analyse de la saisonnalité des demandes (Campagnes, échéances légales)
- Typologie des flux : papier, numérique, téléphonique, physique
- Techniques de prévision de la volumétrie (Lissage, Moyennes mobiles)

6 / Calcul du dimensionnement des effectifs (Targeting)

- Formule de calcul des Equivalents Temps Plein (ETP) requis vs disponibles
- Prise en compte de l'absentéisme et du taux de productivité réelle
- Adéquation charge/ressource : identification des écarts capacitaires

7 / Planification et pilotage de l'activité

- Élaboration de plannings prévisionnels en fonction des pics de charge
- Allocation dynamique des ressources (Polyvalence Back-office / Front-office)
- Mise en place de seuils d'alerte sur les niveaux de stocks (Dossiers en instance)

8 / Indicateurs de pilotage et Tableaux de bord

- Construction d'indicateurs de performance : Productivité horaire, Délai moyen de traitement
- Suivi des "Restes à faire" et de l'ancienneté des stocks
- Visualisation des données pour l'aide à la décision managériale

9 / Approche qualitative et charge mentale

- Évaluation de la charge cognitive : interruptions, multitâche, complexité réglementaire
- Impact des outils informatiques et de la double saisie sur la fatigue
- Analyse des situations de travail réel vs travail prescrit

10 / Charge de travail et Risques Psychosociaux (RPS)

- Lien entre surcharge/sous-charge et stress au travail
- Détection des signaux faibles de l'épuisement professionnel (Burn-out)

Afrique Formation

- Le rôle de la régulation managériale dans la prévention des RPS

11 / Optimisation des processus (Lean Management)

- Identification des gaspillages (Mudas) et des tâches sans valeur ajoutée
- Simplification des circuits de validation et réduction des itérations
- Standardisation des modes opératoires pour réduire la variabilité

12 / Impact du Télétravail sur l'évaluation de la charge

- Adapter les méthodes de suivi et de contrôle à distance
- Maintenir la cohésion et éviter l'isolement face à la charge
- Droit à la déconnexion et gestion des horaires atypiques

13 / Conduite du dialogue de gestion

- Négocier les objectifs de production avec les équipes (Contrats d'objectifs)
- Animer des réunions de régulation de la charge (Briefs, points hebdo)
- Communiquer sur les contraintes et les réussites collectives

14 / Plan d'action pour la maîtrise de la charge

- Élaboration de scénarios de redressement en cas de crise (Plan de continuité)
- Priorisation des actions d'amélioration continue
- Formalisation d'un accord collectif ou d'une charte sur la charge de travail

Afrique Formation

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

12 au 25 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
08 au 19 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
03 au 14 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
28 Juin au 09 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca
23 Août au 03 Sep. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@afrique-formation.com
Web : https//www.afrique-formation.com

Afrique Formation — Tous droits réservés