

OTCore — Niveau Orchestration : arbitrer, aligner, transformer

Réf. OTCORE-N3 · Socle métier OTC · N3 Orchestration · Version v2.0 · 2026-08-11

Public concerné	Professionnels expérimentés en route vers le leadership.
Prérequis	Socle Maîtrise acquis ou expérience équivalente.
Dispositions pratiques	Parcours bi-modal, niveau complet (8 modules cœur). E-learning (async). 100 % en ligne (plateforme AB4C Lumen) : les 8 modules cœur du palier, documents du plan d'action téléchargeables. Atelier. 8 sessions animées de 4 h (une par module cœur), en distanciel synchrone ou en présentiel.
Modalités et délai d'accès	Délais d'accès : sous 15 jours ouvrés selon disponibilités ; Procédure : devis → convention → convocation (J-5) ; Contact : formation@ab4c.eu / +31 6 575 282 75
Présentation générale (problématique, intérêt)	Prendre la dimension leadership : arbitrer les conflits transverses, piloter l'amélioration en mode projet, installer une gouvernance durable et faire progresser l'équipe.
Objectifs pédagogiques	Arbitrer les conflits de priorité sur des critères explicites Piloter l'amélioration du flux en mode projet et construire le business case Installer une gouvernance (indicateurs, revues) et sécuriser conformité et réclamations Piloter l'équipe et relier les KPI service client aux KPI business Installer sa légitimité transverse et faire progresser les autres
Contenu de la formation / Programme	O01 — Orchestrer le flux OTC O02 — La donnée client comme actif O06 — Culture conformité O08 — Stratégie SLA O09 — Gouvernance des réclamations O10 — Des KPI personnels aux KPI d'équipe O11 — Orchestrer son énergie et celle de l'équipe O12 — Prendre une position de lead Modules électifs en option (non inclus dans le socle) : O03, O04, O05, O07.
Modalités pédagogiques	E-learning (async). Apports structurés + cas terrain OTC industriel + exercices d'application + plan d'action individuel avec documents téléchargeables. Atelier (80 % pratique). Cas terrain OTC industriel, mises en situation et jeux de rôle, exercices d'application, plan d'action individuel.
Encadrement / Intervenant	Formateur·trice expert du domaine (CV disponible sur demande).
Durée	E-learning (async). ≈ 24 h (8 modules cœur). Atelier. 32 h (8 sessions de 4 h).

Dates	E-learning (async). Accès pendant 1 mois maximum après inscription. Atelier. Sessions planifiées au calendrier ou sur demande (intra / inter).
Lieu / Modalité	E-learning (async). Plateforme AB4C Lumen. Atelier. Distanciel synchrone ou présentiel.
Coût par participant	Inclus dans le programme OTCore ; sur devis en accès direct.
Accessibilité (situation de handicap)	Référent handicap : accessibilite@ab4c.eu ; adaptations possibles (supports alternatifs, pauses, aménagements du rythme).
Responsable de l'action / Contact	formation@ab4c.eu / +31 6 575 282 75.
Suivi de l'action / Évaluations	E-learning (async). Diagnostique : quiz d'entrée ; Formative : exercices/études de cas ; Sommative : quiz final par module (seuil $\geq 75\%$). Atelier. Restitutions et mises en situation évaluées ; émargement par session.
Enquêtes de satisfaction	Questionnaires J+1 et J+30. Gestion des réclamations. Revue annuelle des contenus.
Pour aller plus loin	Approfondissement : parcours OTChestra (vertical, par thème sur les 3 niveaux).