

L'AMELIORATION DES PROCESSUS

Objectifs :

Cette formation est ciblée sur l'acquisition d'outils simples et pragmatiques en réponse aux principales difficultés que le participant devra gérer en situation réelle. Acquisition des connaissances nécessaires pour :

- ✓ Établir une cartographie des processus de l'entreprise,
- ✓ Définir les objectifs d'amélioration d'un processus,
- ✓ Déterminer un processus et ses interactions,
- ✓ Analyser l'efficacité actuelle d'un processus,
- ✓ Définir l'efficacité et le niveau de maturité d'un processus.

Publics concernés :

Toute personne impliquée dans la mise en œuvre d'une "démarche d'amélioration de processus" dans le cadre d'un système de management orienté processus.

Nombre de participants :

6 personnes

Durée :

2 jours

Programme :

- ✚ Identifier les processus clés,
- ✚ Établir la cartographie des processus,
- ✚ Modèles de cartographie et règles de représentation,
- ✚ Définir les objectifs d'amélioration d'un processus,
- ✚ Critères de choix pour l'amélioration d'un processus,
- ✚ Réaliser le logigramme d'un "processus",
- ✚ Analyser l'efficacité actuelle d'un processus,
- ✚ Questionner les acteurs du processus,
- ✚ Collecter les attentes clients (internes et externes),
- ✚ Mesurer l'efficacité actuelle du processus,
- ✚ Exploitation des résultats qualité disponibles,
- ✚ Analyser et synthétiser les données collectées,
- ✚ La maîtrise opérationnelle,
- ✚ Définir les indicateurs d'efficacité.

Méthodes pédagogiques :

- ✚ Travail en groupe,
- ✚ Vidéo projection,
- ✚ Document de synthèse de la formation sur support papier (format PDF).