

Piloter un processus performant

Cartographier et Animer les revues de processus



	Stage de formation Inter ou intra entreprise		Durée :
Lieu :	8 Boulevard de Sunderland, 44600 Saint Nazaire ou dans vos locaux (intra)	INTRA : Prix / Groupe : 900 € HT/ J	1 à 6 stagiaires 2 à 3 jours
Dates :	Contactez-nous et nous vous répondrons sous 48h.	INTER : Prix / stagiaire : 350 € HT/ J	-10 % si 2 inscrits -20 % si 3 inscrits 2 jours

Contexte

L'organisation processus est un atout considérable pour clarifier l'ensemble des pratiques et échanger avec les principaux contributeurs de son processus. Piloter le fonctionnement et l'amélioration des activités auprès de son équipe contribue alors à élever le niveau de maturité de son processus.

Dans un premier temps, lors de la phase de construction de votre cartographie, vous stimulez l'intelligence collective au sein de votre équipe en créant un espace de dialogue. Celui-ci fédère, assure la définition du meilleur fonctionnement pour votre équipe, mais une dynamique de suivi est nécessaire pour maintenir cette cohésion.

Ainsi, lors de vos revues de processus, les adaptations nécessaires, les risques et les interfaces clients/fournisseurs sont intégrés et vous préparent aux revues de direction. In fine, vous pilotez vos priorités et vos ressources par des actions d'améliorations.

Public

- Dirigeant, membre du comité de direction,
- Pilote de processus
- Responsables Qualité
- Responsable de service
- Auditeur interne

Prérequis

- aucun pré-requis

Pédagogie

- Exposé théoriques avec un support de formation projeté qui suit un livret remis aux stagiaires
- Présentation détaillée d'exemples
- Cas pratiques en groupe à partir de trames pré-établies

Objectifs Pédagogiques

- Formaliser un processus clairement et distinctement : l'ensemble des activités, interfaces d'entrée et de sortie, documents d'entrée, acteurs, livrables, risques et actions d'amélioration.
- S'approprier le rôle et les missions du pilote de processus
- Animer une revue de processus avec efficacité
- Auto-évaluer la maturité de son processus

Evaluation des acquis tout au long de la formation

- Au départ de la formation : Etat des pratiques avec un quizz d'auto-évaluation
- Lors de la formation : à travers les livrables produits et présentés lors des ateliers et travaux de groupe.
- En fin de formation : lors d'un quizz d'auto-évaluation.

Formateur

- Formation animée par Christophe LOIR, Consultant expert en organisation des systèmes de management avec plus de 25 années en entreprise et 10 ans de conseil/formations.

Les atouts de la revue de processus

- Inter-actions avec le terrain et les managers opérationnels pour faire le point sur l'amélioration du processus
- Mise en valeur et prise en compte des interfaces clients/Fournisseurs avec les autres processus
- Traitement de l'ensemble des événements et actions en cours de façon accessible et synthétique (réclamations, sécurité, environnement, réglementation, risques, etc...)

Piloter un processus performant

Cartographier et Animer les revues de processus



Programme

1 Les fondamentaux de l'approche processus

- Définition et approche processus selon la norme ISO 9001 v2015.
- Le périmètre global de l'approche processus (Qualité, Sécurité, Environnement, Performance, RSE, ..)
- Cartographie du système de management avec les processus de management, opérationnels, supports.
- Les acteurs de la démarche processus (méthode RACI, QQQQCPC)



▸ Cas pratique : A partir du contexte précisé, et pour chaque activité de la démarche processus définir les acteurs et leurs contributions.

- Différencier l'animation des revues de processus du pilotage par les processus
- Les principaux standards de modélisation des processus (SIPOC)
- Les outils et logiciels de modélisation des processus
- La gestion des risques et l'approche processus
- De la cartographie des processus aux processus et sous processus détaillés
- Bonnes pratiques de modélisation des processus
- Les indicateurs du processus



▸ Cas pratique par groupe : Construction d'une cartographie du système de management à partir d'éléments remis

2 Formaliser la cartographie des processus de l'entreprise

- Exemples de représentations graphiques et outils de formalisation.
- Définir une méthode structurée pour préparer et formaliser ses processus
 - les boucles d'activité,
 - les opérations (QQQQCPC) et risques associés
 - les interfaces clients et fournisseurs,
 - les flux d'information, de pilotage, d'itérations et de décisions.
- Définir une méthode adaptée aux besoins de l'entreprise pour identifier et visualiser ses processus.
- Exemples de formalisation de processus, restitution et analyse



▸ Cas pratique : Formaliser un processus à partir des éléments remis ou pour un processus identifié de votre entreprise (en intra)



3 Organiser et animer vos revues de processus en interne

- La fréquence des revues de processus (revue du fonctionnement et de l'efficacité, améliorations,...)
- L'ordre du jour des revues de processus
- Réaliser le suivi périodique des données de sortie de la revue de processus (suivi du plan d'actions)
- Différencier les revues de processus et les revues de direction
- La préparation de vos revues de processus
- Outils d'animations possibles
- La revue des indicateurs du processus
- La revue des risques
- La revue documentaire
- La revue des interfaces
- Les clefs de l'animation de votre revue de processus (participants, répartition du temps,...)



- Définir une trame de suivi pour l'organisation et le suivi du déroulement de vos revues de processus.

4 Piloter par les processus

- Le rôle et les missions du pilote de processus.
- La transversalité et le pilotage des processus
- La finalité et les objectifs stratégiques du processus.
- L'enjeux majeur du pilotage par les processus
- La fiche d'identité du processus : son contenu et sa mise en forme.
- La matrice des interfaces processus : l'amélioration des relations clients / fournisseurs internes.
- La revue de processus : le suivi factuel des résultats et la gestion des actions amélioration
- L'audit ou l'auto-évaluation de la maturité du processus
- Le tableau de bord processus et le suivi des mises à jour.



- Cas pratique : Réaliser l'auto-diagnostic du système de management par les processus et faire le point sur les besoins d'orientation stratégiques

5 Bilan de fin de formation

- Tour de table des participants
- Bilan de fin de formation