

# Approche processus et cartographies



## OBJECTIFS

- Acquérir la méthode de l'approche processus afin de modéliser le fonctionnement et les interactions dans l'organisation de l'entreprise
- Savoir schématiser et décrire des processus
- Maîtriser les différentes étapes pour construire une cartographie des processus
- Mettre en œuvre des outils de pilotage d'un processus
- Identifier des solutions afin d'améliorer un processus



## PROGRAMME

### Les fondamentaux

Rappel des fondamentaux : définitions, concepts fondateurs, courants d'idées, évolutions, enjeux et objectifs

Grands principes de management qualité selon les normes ISO version 2015

L'approche processus selon les normes ISO version 2015

### Le management par l'approche processus

Découvrir et manager l'approche processus selon les normes ISO :2015, revue des exigences et des étapes de réalisation

Identifier les processus : définition des activités, des données d'entrée et de sortie, des responsabilités et interactions

La fiche du processus, sa représentation graphique : principes de réalisation

Pilote de processus ou comment manager un processus : les attitudes, la motivation des collaborateurs, le recueil et la transmission des informations, les principes à respecter

Le système documentaire : établir les procédures, les modes opératoires et les enregistrements du processus

### La représentation graphique des processus

Les différentes familles de processus

Les différentes représentations graphiques

La détermination des processus nécessaires au système de management

La méthodologie : recherche des paramètres influents, des éléments d'entrée et de sortie par l'approche transversale

La cartographie du système de management et des processus

Établir la fiche d'identité du processus

Réalisation d'un cas pratique (travail de groupe), restitution et analyse

### Méthodes et outils de surveillance et de mesure d'un processus

Définir le périmètre du processus, les responsabilités et les différents modes de pilotage

Maîtrise des processus et mesure de la performance

Définir des indicateurs pertinents et cohérents afin de mesurer la performance d'un processus

Construire un tableau de bord

La revue des performances

Les outils d'analyse d'un processus : analyse de risque et d'opportunités selon les normes ISO version 2015

La VSM Value Stream Mapping, flux de valeur pour un produit ou un service

Le lean management : principes et outils (Muda, 3G, 5S...)

Réalisation d'un cas pratique (travail de groupe), restitution et analyse

## Manager et optimiser un processus

Suivi et analyse des données : les différentes méthodes et sources de données

Restituer les résultats et rédiger des documents pertinents

Revue de cas pratiques

Rechercher des axes d'amélioration et des plans d'actions : les sources et les outils

Actions d'amélioration et traitement des non-conformités : revue des différents types d'actions

Construire le tableau de suivi

Veiller à la performance collective et individuelle des processus : les revues de direction

### PUBLIC – PREREQUIS

Tout public

Aucun prérequis

### PEDAGOGIE

Enseignement théorique et pratique

accompagné de la projection d'un support de cours sur Power Point

Méthode démonstrative et participative avec l'utilisation, en alternance, d'exercices oraux, écrits et de jeux de rôle

### MOYENS ET OUTILS

Remise du support au format numérique, format papier sur demande

De nombreux exemples documentaires seront présentés en illustration mais il est possible, pour les formations en intra, de réaliser des cas pratiques issus de l'entreprise

### MODALITES D'EVALUATION

Positionnement pré et post formation par le formateur

Bilan oral de fin de formation

Appréciation des acquis sur l'attestation de formation

Grille d'évaluation individuelle de fin de formation

### DUREE

2 jours soit 14 heures

### DATE

Nous consulter

### PRIX

Nous consulter



Accessible aux personnes  
en situation de handicap  
Réfèrent handicap : 02 54 53 52 05



## CONTACT

### NATHALIE PRIN

16 Place Saint Cyran  
36 000 Châteauroux  
02 54 53 52 02 – 02 54 53 52 00  
fpc@indre.cci.fr  
[www.campus-centre.fr](http://www.campus-centre.fr)

Siret : 183 600 014 000 17  
N° d'activité formation : 2436P000136

