

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

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

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

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

La représentation graphique des processus

Les différentes familles de processus

Les différentes représentations graphiques

La détermination des processus nécessaires au système de management

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
Référent 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

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

