

Maîtrise des processus

Une clé essentielle de la gestion de la performance

Horaire: de 9 h à 17 h
Lieu: CRPM - Lausanne

Fr. 1'800.- + TVA

2+1
jours

Vous cherchez à mesurer et à accroître la performance de votre organisation? Vous voulez améliorer la qualité de vos produits ou services en optimisant leur production ou leur distribution, tout en maîtrisant l'organisation, le fonctionnement, la motivation de vos collaborateurs et les coûts?

De nombreuses méthodes de gestion telles que le reengineering, les normes qualité ISO 9000, ITIL, Six Sigma, ABC, ABM, amélioration continue, BPA, BPM peuvent répondre à vos besoins. Elles ont toutes un point commun: elles se basent sur les notions de processus et d'activités.

Ce séminaire vous propose d'appréhender de manière pragmatique ces deux notions pour que vous en maîtrisiez les fondements et la modélisation et que vous puissiez, dans un deuxième temps, en faire bénéficier votre organisation.

Destinataires

Cadres ayant la responsabilité d'une équipe ou d'une unité organisationnelle. Responsables d'activité ou de processus. Collaborateurs dont l'activité professionnelle est concernée par les processus.

Méthodes

Ce séminaire propose une démarche progressive de découverte des concepts de base et de la modélisation. Alternance de présentations et de périodes de réflexion fondées sur des exemples issus de la pratique.

Animateur

Pierre-Jean Riedo

Programme

Définition des concepts de base

- Définition des processus, activités, flux, leurs caractéristiques, leurs livrables, leurs destinataires.
- Présentation des niveaux de formalisation.
- Modélisation d'un processus dans son contexte.
- Classes de processus.

Processus et acteurs

- Rôles et responsabilités des acteurs, des équipes et limites de leurs responsabilités.
- Partage et négociation du contenu des livrables entre partenaires.
- Coordination/synchronisation des acteurs, des équipes.
- Gestion par objectifs globalement cohérents.
- Indicateurs de mesure et tableaux de bord factuels et adaptés.
- Impacts des dispositifs de contrôle.
- Gestion des conflits dus au système.

Modèle d'entreprise (le système)

- Définition et modélisation d'un système.
- Cartographie des processus et «système entreprise».
- Réseaux de processus, liens entre processus.

Méthodes et outils

- Méthodes et techniques de formalisation des processus.
- Outils de modélisation des processus.

Apports et destinataires des modèles de processus

- Synthèse des principaux apports de la formalisation des processus.
- Destinataires des modèles des processus.

Application pratique: le pilotage et l'amélioration continue

- Principes et processus de pilotage et d'amélioration continue.
- Indicateurs et tableaux de bord de pilotage et de qualité.

OBJECTIFS

- Définir les notions de processus, procédures et projets et les fondements de ces notions.
- Modéliser les processus au niveau de détail adéquat, avec les paramètres pertinents, pour en faire un réel outil de gestion.
- Disposer d'un outil de gestion performant favorisant la coopération entre les acteurs des processus et l'entreprise.