



PERSONNES CONCERNEES

 Direction-Responsables de Service – Pilotes de Processus

PEDAGOGIE

 Apports théoriques
Pédagogie active avec travaux en sous-groupes

DOCUMENTATION

 Synthèse du diaporama présenté

DUREE

2 jours



OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ☉ Décliner l'approche processus à deux niveaux :
 - Le management du système de processus de l'organisme par la direction
 - le management de chaque processus par un pilote
- ☉ Acquérir une méthode pour identifier les processus et leurs interactions,
- ☉ Maîtriser les processus au travers des attentes des clients,
- ☉ Evaluer l'efficacité des processus au regard des attentes clients.

CONTENU DE LA FORMATION

☉ Identifier et visualiser vos activités par l'approche processus

Identifier les processus

- Comment les identifier ?
- Comment définir un processus
- Qu'est-ce qu'un processus clé ?
- Interfaces entre les processus

Décrire les processus

- Description des étapes d'un processus
- Entrées – Sorties
- Responsabilités
- Différents niveaux de description

☉ Repérer les attentes clients des processus

- Rapprocher les attentes aux étapes des processus
- Identifier les DE/DS/Ressources, ...

☉ Dresser la cartographie schématisant les processus

- Désigner les processus et sous-processus
- Etablir la description complète des activités et leurs interfaces au sein d'un macro-processus

☉ Mesurer et analyser l'efficacité des processus identifiés :

- Identification des étapes à risque
- Construire les plans d'actions associés

☉ Passer de la maîtrise au management des processus :

- Reconception des processus
- Réaffectation des ressources
- Développement de l'autonomie des acteurs.