

Cycle métier

Manager par les processus

Identification, description, pilotage, contrôle interne et audit

De plus en plus d'entreprises s'engagent dans le management par les processus. Favorisant la transversalité et l'écoute du client, cette nouvelle approche va induire des modifications profondes en termes de management et de partage de responsabilités.

Cette formation vous donne les clés pour réussir ce challenge et engager votre entreprise dans une démarche de performance globale qualité-coûts-déla.

Pour qui ?

- ▣ Directeurs, responsables Qualité.
- ▣ Pilotes de processus.
- ▣ Responsables Organisation désirant mettre le client au cœur de leur démarche.
- ▣ Consultants et auditeurs internes.

Objectifs

- ▣ Maîtriser les étapes et les méthodes pour mettre en œuvre un management par les processus dans une logique qualité-coûts-déla en cohérence avec la stratégie de l'entreprise.
- ▣ Acquérir tous les outils utiles pour identifier, décrire, manager, optimiser et auditer un processus.
- ▣ Identifier les conditions de réussite d'un management transversal.

Comment se déroule le cycle ?

Des **intersessions** qui permettent de prendre du recul et de construire progressivement son projet. À l'issue de chaque session, vos consultants-formateurs établissent avec chacun participant un programme individuel d'actions. Chaque intersession est ainsi l'occasion de mettre en pratique et de préparer le module suivant. Vos consultants-formateurs sont disponibles par e-mail pendant les intersessions pour échanger et vous aider à la mise en œuvre.

Programme

IDENTIFIER ET DÉCRIRE : 2 jours

1_ L'essentiel de l'approche processus

- Les 4 principes clés de la démarche qualité.
- La notion de processus et de pilote de processus.
- Ce qu'implique le management par les processus.
- Identifier les processus clés de l'entreprise : construire la cartographie de l'entreprise : méthodologie, les matrices FSA pour la valider :
 - la logique QCD du pilotage des processus ;
 - les exigences de la norme ISO 9001 V 2008.

2_ Décrire un processus

- Décrire les processus au travers de fiches d'identité processus (données d'entrée, étapes, données de sortie, étapes clés, clients...).
- Compléter par des procédures ou modes opératoires au juste nécessaire.
- Partir de la finalité du processus pour formuler les indicateurs de performances.

- Établir un plan de surveillance du processus à partir de l'analyse des risques pour maîtriser le déroulement du processus.
- Intégrer les exigences du contrôle interne : faire rimer qualité et rentabilité.
- Raisonner dans une logique qualité-coûts-déla.

3_ L'écoute client : point de départ de toute démarche Qualité

- Écouter les clients : mettre en place une étude qualitative des attentes des clients des processus.
- Mesurer la qualité perçue par les clients.
- Créer une charte Qualité : l'engagement interne et externe.

AMÉLIORER LE PROCESSUS : 3 jours

1_ Faire le bilan de son processus

- Diagnostiquer les performances du processus : lister les points forts et les faiblesses du processus.
- Les différents types de diagnostic.
- Évaluer le processus sur les trois angles : coûts-qualité-déla.
- La logique Constats-Conséquences-Causes.

2_ Engager l'amélioration du processus

- Aligner les objectifs processus à la stratégie de l'entreprise en s'appuyant sur la Balance ScoreCard (BSC).
- Formaliser un plan d'actions en déployant les objectifs stratégiques.
- Raisonner efficacité : décider de repenser complètement le processus ou de le faire évoluer partiellement dans une logique d'analyse de la valeur et d'amélioration Qualité.
- Imaginer et évaluer des solutions en raisonnant en termes de bénéfices et d'impacts : argumenter ses recommandations.
- Formaliser le nouveau processus cible et le plan d'actions associé.
- Définir ses exigences vis-à-vis de ses fournisseurs en tant que client.
- Mettre en place le tableau de bord du processus avec les objectifs fixés.
- Suivre l'efficacité des actions engagées.

3_ Manager le processus : manager en transversal

- Les responsabilités du pilote de processus.
- Comprendre les fondamentaux du management hors hiérarchie.
- Faciliter le management transversal en s'adaptant à l'autre.
- Développer son leadership pour motiver à l'action.

4_ Réaliser des revues de processus

- Préparer la revue de direction : les données clés, l'organisation de la réunion.
- Animer une revue de processus de manière dynamique.
- Mesurer la maturité du processus : travail sur grille d'analyse.
- Présenter les résultats de ces revues.

L'AUDIT PROCESSUS : 2 jours

1_ L'audit processus : enjeux et principes

- L'audit qualité pour progresser.
- La recherche de la double conformité résultats moyens.
- La notion de référentiel.

2_ Préparer son audit

- Recueillir les documents préparatoires.
- Construire son questionnaire d'audit : les questions clés à poser au pilote et aux acteurs du processus.
- Préparer ses guides d'entretien et son planning d'audit.

3_ Réussir ses interviews

- Le déroulement de la visite : réunion de lancement et interviews.
- Réussir ses interviews : poser des questions ouvertes, recueillir des faits, prendre des notes.
- Établir une relation gagnant-gagnant avec l'audit.
- L'interview du pilote de processus et celui des acteurs du processus : les documents clés à recueillir, les pièges à éviter.
- S'auto-évaluer en tant qu'auditeur.

4_ Formaliser ses conclusions

- Être factuel dans ses conclusions : présenter ses points forts et les axes de progrès ; raisonner en termes d'impact et de risque.
- Engager les audités dans un plan de progrès.
- Rédiger son compte rendu et suivre le plan d'actions.
- Mesurer les progrès obtenus.

PRÉSENTATION DES PROJETS

- Présentation par chaque participant, devant le groupe et le consultant, du projet qu'il a mené ou qu'il est en train de mettre en place dans son entreprise (cartographie de processus, descriptif, plan d'actions, ou audit processus). Cette journée est centrée sur le retour d'expériences et les échanges.

Z Les + de ce cycle Z

- ▣ **Une formation opérationnelle.** Des exercices, des études de cas dans chaque partie pour mettre les participants en situation et faciliter l'acquisition des outils. Un temps réservé au **plan d'actions individuel**.
- ▣ **Un CD-Rom reprenant des fiches outils, des modèles de fiches d'identité, cartographie, questionnaire d'audit...** est remis à chaque participant.
- ▣ **Un suivi individuel.** Le dernier module sous forme de **table ronde** permet à chacun de présenter au groupe ce qu'il a mis en pratique au cours des intersessions.
- ▣ **Développez une double compétence.** Cette formation vous apporte une double compétence qualité et organisation.

CYCLE

8 JOURS

Réf. 6359

184 €HT Paris
160 €HT Régions

3460 €HT

Cycle 1

Paris
4 mars > 5 mars
22 mars > 24 mars
15 avr > 16 avr
7 mai

Cycle 2

Paris
20 mai > 21 mai
9 juin > 11 juin
1 juil > 2 juil
23 juil

Cycle 3

Paris
2 sep > 3 sep
22 sep > 24 sep
14 oct > 15 oct
5 nov

Cycle 4

Paris
9 nov > 10 nov
29 nov > 1 déc
20 déc > 21 déc
14 jan/11