

Piloter et Optimiser les Processus

Cartographier, mesurer et améliorer les processus dans une démarche de performance continue

14 h 2 jours × 7 h	Intra Présentiel	6 participants max.	2 000 € HT par groupe
------------------------------	----------------------------	-------------------------------	---------------------------------

Finalité de la formation

À l'issue de la formation, le participant sera capable de cartographier et décrire les processus de l'entreprise, d'identifier les activités sans valeur ajoutée, de mettre en œuvre une analyse globale de processus de type VSM et de construire un système de pilotage permettant d'inscrire les processus dans une démarche d'amélioration continue.

Public, prérequis et conditions techniques

Public visé	Toute personne en charge d'un processus et souhaitant s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue.
Prérequis	Aucun prérequis spécifique.
Équipement	Salle adaptée au travail collectif ; vidéoprojecteur ou écran. Les participants peuvent apporter des exemples de processus, données ou problématiques de leur entreprise pour les exercices et études de cas.

Objectifs opérationnels

- Comprendre l'organisation par processus et savoir cartographier les principaux processus.
- Décrire précisément un processus à l'aide de matrices flux-acteurs et de diagrammes.
- Identifier les relations clients-fournisseurs au sein des processus.
- Repérer les tâches sans valeur ajoutée et les principales sources de gaspillage.
- Mettre en œuvre une analyse globale de processus de type VSM.
- Mesurer l'écart entre les performances actuelles et les performances recherchées.
- Définir des indicateurs de performance et organiser un tableau de bord de suivi.
- Choisir entre amélioration et rupture et inscrire le processus dans une démarche PDCA.

Positionnement et adaptation

Avant l'entrée en formation, un questionnaire et un échange avec le formateur permettent d'identifier les attentes, le niveau initial et les processus concernés. Les cas pratiques, jeux pédagogiques et analyses sont adaptés aux situations de l'entreprise dans le respect des objectifs annoncés.

Programme détaillé

Jour 1 — Cartographier et analyser les processus

Séquence	Contenus et activités
1. Organisation par processus	Comprendre l'approche processus et identifier les principaux processus de l'entreprise.
2. Cartographie des processus	Dresser la carte des principaux processus et représenter leurs interactions.
3. Description détaillée	Utiliser les matrices flux-acteurs, les diagrammes de processus et les représentations des produits pour décrire le fonctionnement réel.
4. Relations clients-fournisseurs	Identifier et mettre en place les relations clients-fournisseurs internes et externes associées aux processus.
5. Analyse de la performance	Mesurer l'écart entre les performances actuelles et celles recherchées.
6. Les 7 principales non-valeurs ajoutées	Analyser les gaspillages liés à la surproduction, aux attentes, transports, stocks inutiles, processus de fabrication, mouvements inutiles et à la non-qualité.
7. Déperditions et activités sans valeur ajoutée	Dépister les déperditions : fragmentation du travail, en-cours, allers-retours ; analyser et remettre en cause les activités qui n'ajoutent pas de valeur.
8. Analyse globale VSM	Comprendre et mettre en œuvre une analyse globale de processus par Value Stream Mapping (VSM).

Jour 2 — Piloter, améliorer ou repenser les processus

Séquence	Contenus et activités
9. Choix de l'approche	Faire le choix entre une logique d'amélioration du processus existant et une logique de rupture.
10. Feuille blanche et benchmarking	Appliquer le concept de « feuille blanche » et utiliser le benchmarking pour remettre en question l'organisation existante.
11. Principe de rupture	Comprendre le principe de rupture avec le système existant et envisager une nouvelle organisation autour des processus.
12. Responsabilités	Redéfinir l'organisation autour des processus et préciser les niveaux de responsabilités associés.
13. Système de mesure	Définir un système de mesure en partant des critères d'appréciation du bénéficiaire ou du demandeur.
14. Indicateurs et tableau de bord	Traduire les critères d'appréciation en indicateurs de performance et organiser le tableau de bord de suivi.
15. Amélioration continue	Inscrire le pilotage des processus dans une démarche d'amélioration continue en utilisant la roue de Deming PDCA.
Mise en situation finale	À partir d'un cas d'entreprise, cartographier un processus, identifier les non-valeurs ajoutées, proposer des indicateurs et formaliser des pistes d'amélioration ou de rupture.

Méthodes et moyens pédagogiques

- Questionnaires à choix multiples.
- Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques.
- Jeux pédagogiques et cas issus de l'entreprise.
- Exemples, retours d'expérience et vidéos pour illustrer les démarches d'analyse et d'amélioration des processus.

Suivi et évaluation des acquis

Avant — Questionnaire de positionnement et recueil des attentes.

Pendant — QCM, exercices pratiques, jeux pédagogiques et études de cas avec échanges et feedback du formateur.

Fin — Mise en situation d'analyse et d'optimisation d'un processus et questionnaire de vérification des connaissances adapté au contenu de la formation.

Après — Évaluation de satisfaction à chaud et bilan avec le commanditaire, le cas échéant.

Validation et reconnaissance

Une attestation individuelle de fin de formation mentionnant les objectifs, la nature et la durée de l'action est remise au participant. Cette formation est non certifiante : elle ne délivre ni diplôme, ni titre, ni bloc de compétences, ni équivalence, passerelle ou droit automatique à une poursuite d'études.

Modalités d'accès, financement et handicap

Accès — Demande auprès de N4C, analyse du besoin, proposition puis convention ou contrat. Réponse sous 48 heures ouvrées ; démarrage indicatif sous 60 jours ouvrés après accord, selon disponibilités.

Financement — Financement direct par l'entreprise ou le bénéficiaire. Une prise en charge par un OPCO peut être sollicitée selon ses règles et sous réserve de son accord préalable. La formation n'est pas annoncée comme éligible au CPF.

Handicap — N4C étudie en amont les besoins d'aménagement pédagogique, matériel, organisationnel ou de rythme et, si nécessaire, recherche une solution avec des partenaires spécialisés. Contact : td@n4c.fr – 06 76 39 70 31.

Transparence des résultats — Les indicateurs de résultats disponibles et leurs modalités de calcul sont communiqués dans les informations publiques de N4C. Ils sont actualisés à partir des formations effectivement réalisées.