

Formation

performance des

Mesure de processus



Identifier les critères influents et les indicateurs pertinents.

Objectifs pédagogiques :

- Connaître les types de processus.
- Identifier les critères influents,
- Définir des niveaux de performance,
- Elaborer une fiche processus.

Contenu de la formation :

Connaître les types de processus :

- Les intérêts d'une approche processus dans le management de l'entreprise.
- Les processus de pilotage.
- Les processus de réalisation.
- Les processus support.
- Identifier les processus fondamentaux.
- Les éléments à ne pas confondre (procédure, processus, ...)

Identifier les critères influents :

- Le rôle du représentant du client.
- Le reporting (les retours d'informations).
- Comment identifier les critères influents sur les processus.
- Les critères de base à prendre en compte dans chaque processus.

Définir les niveaux de performance :

- Différencier mesure d'efficacité et mesure de performance.
- Comment identifier les bonnes pratiques associées aux critères de performances.
- Les différents niveaux de performance (informel, défini, maîtrisé et optimisé).
- Utiliser l'approche processus pour définir un plan d'amélioration global des processus de l'entreprise.

Élaborer une fiche processus

- Associer processus et informations fondamentales (diagramme, indicateurs, reporting, pilote, etc...)
- Utiliser les fiches processus comme documents clés du système de management et réduire les procédures souvent lourdes et peu consultées.

Durée et déroulement :

À l'issue de la formation, les stagiaires auront une base de critères nécessaires à la mesure de performance de leurs processus et des exemples concrets de fiches processus.

Public concerné :

- Directeurs.
- Responsables qualité.
- Comité de direction.