



Créer une cartographie des processus Et recentrer l'entreprise sur la satisfaction client



ACCES HANDICAP

OBJECTIFS

1. Identifier les processus de son entreprise
2. Construire sa cartographie des processus
3. Choisir les indicateurs qualité associés aux processus

PUBLIC

Responsables qualité, membres du comité de direction, top management.

PRÉ-REQUIS

Aucun

DURÉE

Un jour, soit 7 heures en présentiel ou distanciel.
Organisation possible sur deux demi-journées

METHODES MOBILISEES

Formation assurée par un ancien responsable qualité
Etude de cas individualisée
Evaluation en fin de formation par la réalisation par chaque stagiaire de la cartographie des processus de son entreprise

TARIFS

Inter : 200 € HT/stagiaire
Intra : 950 € HT
Repas de midi inclus (inter)

ETAPE 1

COMPRENDRE LA CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

- La représentation de l'activité de l'entreprise.
- Les avantages d'une vision transversale.
- L'orientation « client » - La cartographie des processus au service du développement de la performance de l'entreprise.
- L'utilisation de la cartographie des processus dans une démarche qualité.

LA NOTION DE PROCESSUS

- Définition d'un processus - Identification des processus dans l'entreprise.
- Processus et procédures - Savoir les identifier pour ne pas les confondre.
- Utilisation des processus dans une démarche qualité.
- Savoir créer des indicateurs de performance à partir des processus.

ETAPE 2

CONSTRUIRE UNE CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS

- Les étapes clés dans la représentation de l'activité.
- Savoir associer les bons acteurs pour une cartographie pertinente.
- Evaluer la conformité d'une cartographie des processus.
- Savoir faire « vivre » sa cartographie.
- Savoir communiquer autour d'une cartographie des processus.

CONCEVOIR DES PROCESSUS PERFORMANTS

- Savoir identifier les processus prioritaires... et les autres.
- Savoir rédiger les étapes constitutives d'un processus.
- Choisir le bon indicateur associé au processus.
- Savoir déléguer le pilotage d'un processus.

MODALITES ET DELAIS D'ACCES - CLIQUEZ ICI