

Changer ses Processus

Lien : https://maroc-performance.com/formation/changer-ses-processus

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
QLA21

CATÉGORIE
Management de la Qualité et des Processus

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Identifier les bonnes pratiques pour concevoir dans une logique zéro défaut
- Analyser un processus, le reconcevoir à partir des objectifs fixés
- Savoir commencer à partir d'une feuille blanche

POUR QUI ?

- Directeur de l'organisation
- Organisateur
- Directeur Qualité
- Responsable Qualité
- Pilote de processus souhaitant rendre plus performants les processus
- Responsable de service désirant gagner en performance



Programme détaillé

1 / S'organiser autour des processus

- Délais et réactivité, coût, qualité de service "client"
- Mobiliser les partenaires de l'organisation autour des processus

2 / Préparer l'étude

- Cadrer le projet
- Partir des objectifs du demandeur
- Comprendre les exigences du demandeur et l'enjeu du projet
- Constituer l'équipe
- Définir le périmètre, le calendrier, le plan de communication
- Organiser les phases du projet et identifier les livrables

3 / Analyser et reconfigurer le(s) processus

- Dresser la carte des principaux processus centrés sur les "produits" ou "services client"
- Les matrices flux - acteurs, les diagrammes de processus et des produits
- Mesurer l'écart entre les performances actuelles et celles recherchées
- Faire le choix de l'approche : amélioration ou rupture
- Analyser et remettre en cause toutes les activités qui n'ajoutent pas de valeur aux processus
- Dépister systématiquement les déperditions (fragmentation du travail, en cours, aller-retour…)
- Les concepts de "feuille blanche", de benchmarking
- Le principe de rupture avec le système existant
- Redéfinir la nouvelle organisation autour des processus (les niveaux de responsabilités, les nouvelles compétences à acquérir…)

Maroc Performance

- Planifier la mise en oeuvre
- Définir une "métrique" en partant des critères d'appréciation du bénéficiaire ou du demandeur
- Les traduire en indicateurs de performance
- Organiser le tableau de bord de suivi

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

22 au 23 Déc. 2026	Distanciel
14 au 15 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
16 au 17 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 14 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 14 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Maroc Performance

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés