

APPROCHE DES PROCESSUS

Lien : https://maroc-performance.com/formation/approche-des-processus

DURÉE
4 jours (28h)

RÉFÉRENCE
QLA259

CATÉGORIE
Management de la Qualité et des Processus

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre les principes fondamentaux de l’approche processus
- Identifier, cartographier et structurer les processus de son organisation
- Définir les rôles, responsabilités et interfaces des processus
- Établir des indicateurs pour piloter la performance des processus
- Maîtriser les outils et méthodes de formalisation documentaire
- Intégrer l’approche processus dans une démarche qualité ou de performance
- Réaliser un audit interne centré sur les processus
- Favoriser l’implication des acteurs dans une dynamique processus
- Améliorer l’efficacité organisationnelle à travers l’analyse des processus
- Développer une culture d’amélioration continue par le management des processus

👥 POUR QUI ?

- ✔ Responsables qualité et pilotes de processus
- ✔ Responsables organisation, méthodes ou amélioration continue
- ✔ Managers opérationnels et fonctionnels
- ✔ Membres de comité de direction impliqués dans le pilotage de la performance
- ✔ Chefs de projet en transformation organisationnelle
- ✔ Auditeurs internes ou évaluateurs de processus

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Introduction à l’approche processus

- Définition et principes fondamentaux de l’approche processus
- Différence entre approche fonctionnelle et approche processus
- Apports de l’approche processus dans une organisation

2 / Identification des processus clés

- Méthodologie de repérage des processus métiers, support et pilotage
- Analyse des parties prenantes et de leurs besoins
- Utilisation de la chaîne de valeur pour identifier les processus

3 / Cartographie des processus

- Types de cartographies (macro, détaillée, BPMN)
- Méthodes de représentation graphique
- Outils de cartographie (Visio, Bizagi, etc.)

4 / Définition des interfaces et interactions entre processus

- Détection des liens entre les processus
- Définition des intrants et extrants
- Analyse des ruptures de flux et points critiques

5 / Définition des pilotes et indicateurs de performance

Maroc Performance

- Rôle du pilote de processus
- Choix des indicateurs pertinents (KPI)
- Suivi de la performance et actions correctives

6 / Formalisation documentaire des processus

- Eléments constitutifs d’une fiche processus
- Niveau de documentation attendu selon les risques
- Modèles et gabarits de procédures

7 / Management des processus et amélioration continue

- Roue de Deming (PDCA) appliquée aux processus
- Analyse des écarts et actions d’amélioration
- Intégration dans le SMQ (ISO 9001)

8 / Audit des processus

- Objectifs et critères d’un audit processus
- Méthodologie de réalisation d’un audit interne
- Analyse des constats et pistes d’amélioration

9 / Communication autour des processus

- Sensibilisation des collaborateurs
- Implication des pilotes de processus
- Déploiement d’une culture processus

10 / Cas pratiques et ateliers

- Cartographie d’un processus réel de l’entreprise
- Définition des indicateurs et objectifs associés
- Présentation et restitution collective des travaux

Maroc Performance

- Responsables qualité et pilotes de processus
- Responsables organisation, méthodes ou amélioration continue
- Managers opérationnels et fonctionnels
- Membres de comité de direction impliqués dans le pilotage de la performance
- Chefs de projet en transformation organisationnelle
- Auditeurs internes ou évaluateurs de processus

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

01 au 04 Déc. 2026	Présentiel - Casablanca
09 au 12 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
06 au 09 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
01 au 04 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
27 au 30 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