

## Fiche programme de la formation : **APROCHE PROCESSUS**

Appréhender l'organisation d'une structure et les enjeux de ses processus afin d'optimiser son efficacité de manager / chef de projet.

**Nom de l'intervenant :** Eric PASTEYER

**Objectifs pédagogiques :**

1. Comprendre comment une structure est processuée
2. Appréhender les outils de design des process via BPMN et OSSAD
3. Pratique de cas de fil rouge

**Public cible :**

Toute personne amenée à participer ou prendre la responsabilité d'un projet de transformation d'une organisation, d'une activité et devant modéliser ou faire évoluer une modélisation de processus.

**Prérequis :**

Cette formation ne nécessite aucun prérequis

### Programme :

#### Quiz de démarrage

#### 1) INTRODUCTION à L'APPROCHE PROCESSUS

- Définition et Importance de l'Approche Processus.
- Avantages de l'approche processus.
- Historique et Évolution de l'Approche Processus.
- Origines et développement.
- Normes et standards (ISO 9001, ISO 20000)
- Le BPR (business Process Réingéniering).

#### 2) COMPRENDRE LES PROCESSUS

- Les types de Processus (opérationnels, support, de management), les notions de processus, sous processus, procédure et mode opératoire
- Organisation de l'entreprise et rôle du pilote de processus
- Cartographie des Processus, techniques et granularité.
- Outils de cartographie (Visio, Draw IO, Mega Process, Windesign, Lucidchart, Camunda, Bizagi, Simply Otherwise...)

### **3) BPMN (Business Process Model and Notation)**

- Introduction à BPMN, définition et objectifs.
- Importance de la modélisation des processus.
- Éléments de Base de BPMN, notion de tâche élémentaire.
- Événements, activités, passerelles, flux.
- Symboles et notations.
- Modélisation Avancée avec BPMN.
- Sous-processus, transactions, événements intermédiaires.
- Exemples pratiques et training de pratique de modélisation.

### **4) OSSAD (Organisation Scientifique du Système d'Activités Documentaires)**

- Introduction à OSSAD, définition et objectifs.
- Méthodologie OSSAD, le lien avec les aspects fonctionnels du SI.
- Étapes de la méthodologie.
- Outils et techniques, organisation documentaire.

### **5) ANALYSE ET OPTIMISATION DES PROCESSUS**

- Techniques d'Analyse des Processus, animation d'atelier.
- Notion de performance opérationnelle d'une procédure.
- Définition d'une cible et analyse des écarts (qualité et niveau de service).
- Analyse des causes profondes (5 Pourquoi, Ishikawa).
- Optimisation des Processus : comment gérer ce genre de projet.
- Méthodes d'amélioration continue (PDCA, Kaizen).

### **6) Études de Cas et Simulations**

- Études de Cas.
- Analyse de processus réels.
- Leçons apprises.
- Simulations.
- Mise en situation pratique.

### **7) ÉVALUATION ET AMÉLIORATIONS CONTINUE**

- Évaluation de la Performance des Processus.
- Critères et technique d'évaluation.
- Techniques d'évaluation
- Amélioration Continue
- Retour d'expérience (REX).
- Méthodes d'amélioration continue (PDCA, Kaizen).

Atelier fil rouge

## 8) CONCLUSION ET SYNTHÈSE DE LA FORMATION

- Importance de chaque aspect de l'approche processus
- Session de questions-réponses
- Feedback des participants
- Les points forts de la formation
- L'apport de méthodes, de bonnes pratiques et d'outils spécifiques à la conduite de projets.
- Les retours d'expériences de consultants expérimentés en gestion de projets.
- Plan d'action individualisé accompagné par le formateur

*Quiz de fin de formation*

*Evaluation à chaud*

### **Moyens pédagogiques utilisés :**

- Une implication active des participants (jeu de rôles à partir des cas proposés par les participants)
- Une mise en pratique concrète des acquis théoriques.
- L'apport théorique adapté et opérationnel
- Alternance de théorie et de pratique
- Exercices individuels et collectifs
- Retours d'expérience - Echanges
- Etudes de cas – Entraînements - Mises en situation

### **Livrable :**

Un support pédagogique reprenant l'ensemble des bonnes pratiques et les outils vus en formation est remis aux stagiaires.

### **Modalités d'évaluation des acquis :**

L'ingénierie pédagogique proposée suppose systématiquement une validation des acquis : elle est indispensable pour mesurer l'efficacité des formations mises en œuvre par 4C Consulting et permet de sécuriser les parcours engagés par les participants.

A l'issue du module, une évaluation à chaud des acquis sous forme de quiz sera proposée et permettra de faire le point sur les résultats obtenus et de mettre à jour les plans de progrès individuels, garantissant :

- l'efficacité de la formation
- la pérennité des pratiques

**Durée :** 2 jours – 14 heures de formation présentielle

**Budget (HT avec TVA à 20%) :** Forfait intra : 2.800 € HT (4 à 8 participants)

### **Calendrier :**

A définir

### **Lieu de la formation en présentiel :**

A définir.