



Pour donner aux pilotes de processus, aux responsables qualité, aux animateurs qualité, aux ingénieurs qualité, les méthodes et outils d'analyse et d'amélioration des processus

## Identifier, décrire, analyser et améliorer les processus

### - Dynamiser l'organisation et l'amélioration de votre organisme par l'approche processus

Il y a deux niveaux dans le pilotage et l'amélioration des processus : le **pilotage stratégique**, qui décline la politique de l'organisme en objectifs quantifiables et qui affecte les ressources afférentes ; le **pilotage opérationnel**, dont la finalité est d'atteindre les objectifs fixés, avec le maximum d'efficacité...

Le pilotage stratégique est systémique et son optimisation ne peut se faire qu'en **cohérence** avec les autres processus dans une vision à long terme et dans l'intérêt de l'organisme et des parties intéressées.

Le pilotage opérationnel se veut pragmatique, et les décisions d'amélioration doivent être prises de façon **factuelle**. Les résultats doivent être visibles aux yeux de tous et s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue.

**PROTiS Consulting**, a développé un module de formation : « **Approche Processus - Analyser et améliorer leur efficacité** ». Ce module est enseigné depuis plus de trois ans avec succès, car il répond bien à la problématique que rencontrent les Pilotes de processus et /ou toutes les personnes impliquées dans la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue, comme :

- Quelles méthodes ou quels outils adaptés à l'analyse et à l'amélioration des processus utiliser ?
- Comment évaluer les performances d'un processus ?
- Comment identifier et exploiter des indicateurs d'efficacité et d'efficacité ?

Notre  
offre

#### La démarche proposée est décomposée en 7 grands thèmes :

- **Donner une définition claire d'un processus**, sa finalité, les moyens pour identifier les données d'entrée et les données de sortie du processus, les contraintes et les ressources afférentes, les liens avec les autres processus, leurs interactions, etc. Faire le distinguo entre les processus de réalisation, de management ou de support.
- **Identifier les processus prioritaires devant faire l'objet d'une démarche d'amélioration** : Définir les critères de choix - Mettre en œuvre une matrice de décision qui permettra un choix en connaissance de cause.
- **Analyser la performance actuelle du/des processus à reconfigurer** : Définir la liste des informations à recueillir – Exploiter les données – Evaluer l'efficacité, voire l'efficacité du processus. (Les mêmes critères seront utilisés pour évaluer l'amélioration du processus...)

Les outils proposés : analyse des risques, analyse des coûts, capacité ou aptitude, ...



# Identifier, décrire, analyser et améliorer les processus

- **Définir les objectifs d'amélioration du processus**, sur la base de ses performances actuelles, en intégrant les objectifs qualité, éventuellement environnementaux et de sécurité – Formulation des objectifs d'amélioration – Elaboration du projet.  
Les outils proposés : tableau de bord – charte type de projet, etc.
- **Définir les actions d'amélioration et les piloter**, en identifiant les facteurs importants, c'est à dire ceux qui ont un impact direct sur la satisfaction des clients et / ou économique. – Définir les actions d'amélioration – Faire une analyse des risques induits par le projet.- Elaborer et suivre le plan d'actions.  
Les outils proposés : diagramme d'affinités, brainstorming – travail sur cartes – planning- indicateurs d'avancement – « reporting », etc.
- **Analyser la performance du processus amélioré ou reconfiguré**, au regard des objectifs définis au préalable, en utilisant les mêmes critères – Vérification de l'efficacité des actions mises en œuvre – Ajustement éventuel du plan d'actions – Evaluation de l'efficacité du processus, voire de son efficience.  
Les outils proposés : Mêmes outils que ceux utilisés dans la phase d'analyse.
- **Déployer et pérenniser le processus amélioré ou reconfiguré**, en réalisant la « fiche processus » et les documents nécessaires à la maîtrise du processus ainsi que les documents d'enregistrement (qui apportent la preuve que le processus est bien maîtrisé) – Etablir le plan de surveillance du processus – Définir les modalités du déploiement du processus, (formation, sensibilisation, actions de communication auprès de toutes les parties intéressées, etc.).  
Les outils proposés : Diagramme des flux, plan de surveillance, cartes de contrôle, si possible, une enquête de satisfaction des clients internes et externes.



## Comment se déroule la formation ?

Les Ingénieurs-Formateurs de **Protis Consulting** prendront en compte les **attentes et les besoins des stagiaires** au regard de leurs acquis et des projets d'amélioration de processus qu'ils auront à assumer. La formation en elle même, propose une alternance d'apports méthodologiques et d'exercices d'application au travers d'études de cas (Qui peuvent être des cas d'école, ou des processus de l'organisme). Dans ce cas, une démarche d'analyse préalable par l'animateur sera nécessaire.

La découverte de la démarche, étape par étape, permet une bonne acquisition des méthodes et outils à utiliser et une bonne compréhension de la finalité de chaque étape.

## Autre alternative, le « Business Process Reengineering »:

**PROTIS Consulting**, a développé pour **l'Aéronautique**, un module de formation de : « **Business Process Reengineering** ». Ce Module est enseigné et utilisé depuis 1996, car il répond à la problématique que rencontrent les Pilotes de processus et /ou toutes les personnes impliquées dans la mise en œuvre d'une démarche de **reconfiguration** de processus. (A utiliser dans le cas où un processus d'amélioration ne serait pas en mesure de changer drastiquement les performances...)

Le **B.P.R** fait table rase de l'existant et permet de bâtir une nouvelle organisation, qui tient compte, uniquement, des besoins et attentes des acteurs, clients et fournisseurs du processus considéré.

L'avantage de la méthode **B.P.R** est de faire travailler ensemble les acteurs, les clients, les fournisseurs du processus, pour leur faire concevoir une organisation qui répond aux attentes et aux besoins de chacun.

Pour en  
Savoir plus

Téléphone : 04 91 11 77 16  
Email : [contact@protis-consulting.fr](mailto:contact@protis-consulting.fr)