

Optimiser vos processus d'affaires

Les entreprises sont confrontées à de nombreux changements: nouveau logiciel, nouveau style de management, équipement plus perfectionné, procédure mise à jour, autres exigences des clients, environnement compétitif différent, etc. Il devient donc essentiel d'intégrer ces changements en optimisant les processus de travail pour que ceux-ci répondent à la nouvelle réalité de l'organisation. La façon d'exécuter les processus de travail concrétise la culture d'une organisation.

Cette formation aidera le gestionnaire à structurer une approche qui vise à optimiser des processus de travail en les améliorant, les adaptant à une nouvelle réalité et en mettant en place une culture pour les faire évoluer sur une base constante et continue. L'intégration des indicateurs de performance permettra d'en assurer un suivi efficace.

Objectifs

Permettre aux gestionnaires de mettre en place une méthode structurée qui vise à favoriser l'amélioration des processus dans leurs équipes de travail en :

- Identifiant les pistes d'amélioration;
- Utilisant les outils de base en résolution de problèmes;
- Sélectionnant les bonnes mesures de suivi.

Plus précisément, à la fin de la session les participants :

- Sauront reconnaître les processus d'affaires clés d'une organisation;
- Comprendront l'utilisation de la cartographie des processus;
- Auront mis à l'essai des outils propres à la résolution de problèmes;
- Seront en mesure d'identifier les différentes sources de gaspillage;
- Pourront intégrer des mesures de performance en fonction des objectifs à atteindre.

Contenu

L'organisation dans une approche par processus

- L'organisation traditionnelle vs celle orientée processus
- Le modèle de la chaîne de valeur
- La culture d'apprentissage et l'interaction entre les fonctions

Clarification des exigences

- Connaître qui est le client et les raisons pour lesquelles le travail est accompli
- La valeur pour le client

La cartographie des processus

- Utilisation de la cartographie
- Les sources de gaspillage
- Le diagramme d'Ishikawa et la technique des cinq pourquoi
- L'amélioration continue

Intégration des indicateurs de performance

- Identifier les activités clés et les exigences du client
- La collecte des données
- L'amélioration de la performance

Développer un plan d'action

- Identification des interacteurs
- Établissement de l'échéancier
- Implication des responsables

Clientèle cible

Professionnels et gestionnaires responsables de processus dans leur organisation

Approche pédagogique

Tout au long de la formation, l'animateur adopte les stratégies gagnantes en :

- Misant sur le dynamisme du groupe;
- Traitant des problèmes pratiques;
- Accordant du temps nécessaire aux questions et discussions;
- Tenant compte des styles d'apprentissage différents; et
- Utilisant des exercices d'application pratique.

Animateur

Luc Godin, FCPA, FCMA, M.Sc.

Conseiller de direction et vice-président chez Optima Management inc.

Depuis 1983, M. Luc Godin s'est particulièrement démarqué dans les systèmes d'organisation d'entreprise, notamment en planification stratégique et dans l'élaboration de structures organisationnelles et fonctionnelles. Il aide les dirigeants à identifier les activités névralgiques où les gestions stratégique et opérationnelle peuvent être grandement améliorées.

Il a accompagné de nombreuses organisations à revoir et améliorer leurs processus et élaborer un plan d'action pour les opérationnaliser et en mesurer la progression. M. Godin est chargé de cours à l'UQTR au degré de la maîtrise et enseigne la gestion des organisations au sein de cette institution.