



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**

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

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

6 / Formalisation documentaire des processus

- Éléments 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

- 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

 07 au 10 Juil. 2026	 Présentiel -
 28 au 31 Juil. 2026	 Présentiel -
 08 au 11 Sep. 2026	 Présentiel -
 29 Sep. au 02 Oct. 2026	 Présentiel -
 03 au 06 Nov. 2026	 Présentiel -

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

Réservation & Renseignements

 **Téléphone** : +212 522 247 210

 **Email** : contact@maroc-performance.com

 **Web** : <https://www.maroc-performance.com>