



Changer ses Processus

Lien : <https://innov-maroc.com/formation/changer-ses-processus>

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
QLA21

CATÉGORIE
**Management de la
Qualité et des
Processus**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Identifier les bonnes pratiques pour concevoir dans une logique zéro défaut
- ✓ Analyser un processus, le reconcevoir à partir des objectifs fixés
- ✓ Savoir commencer à partir d'une feuille blanche

POUR QUI ?

- ✓ Directeur de l'organisation
- ✓ Organisateur
- ✓ Consultant qui souhaite gagner en réactivité, qualité et productivité
- ✓ Directeur Qualité
- ✓ Responsable Qualité
- ✓ Pilote de processus souhaitant rendre plus performants les processus
- ✓ Responsable de service désirant gagner en performance

INNOV MAROC



☰ Programme détaillé

1 / S'organiser autour des processus

- Délais et réactivité, coût, qualité de service "client"
- Mobiliser les partenaires de l'organisation autour des processus

2 / Préparer l'étude

- Cadrer le projet
- Partir des objectifs du demandeur
- Comprendre les exigences du demandeur et l'enjeu du projet
- Constituer l'équipe
- Définir le périmètre, le calendrier, le plan de communication
- Organiser les phases du projet et identifier les livrables

3 / Analyser et reconfigurer le(s) processus

- Dresser la carte des principaux processus centrés sur les "produits" ou "services client"
- Les matrices flux - acteurs, les diagrammes de processus et des produits
- Mesurer l'écart entre les performances actuelles et celles recherchées
- Faire le choix de l'approche : amélioration ou rupture
- Analyser et remettre en cause toutes les activités qui n'ajoutent pas de valeur aux processus
- Dépister systématiquement les déperditions (fragmentation du travail, en cours, aller-retour...)
- Les concepts de "feuille blanche", de benchmarking
- Le principe de rupture avec le système existant

- Redéfinir la nouvelle organisation autour des processus (les niveaux de responsabilités, les nouvelles compétences à acquérir...)
- Planifier la mise en oeuvre
- Définir une "métrique" en partant des critères d'appréciation du bénéficiaire ou du demandeur
- Les traduire en indicateurs de performance
- Organiser le tableau de bord de suivi

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

 25 au 26 Juin 2026	 Présentiel - Casablanca
 25 au 26 Août 2026	 Présentiel - Casablanca
 22 au 23 Oct. 2026	 Distanciel
 22 au 23 Déc. 2026	 Distanciel

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

Réservation & Renseignements

 **Téléphone** : +212 522 247 210
 **Email** : contact@innov-maroc.com
 **Web** : <https://www.innov-maroc.com>